



# Jaarverslag 2004

Ulaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding





Jaarverslag 2004

Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

- Overal waar in dit verslag hij of hem staat, wordt ook zij of haar bedoeld.
- Wettelijk depot: D2005/5535/115
- Reproducties zijn uitsluitend met bronvermelding toegestaan.
  
- Redactie en lay-out: VDAB-communicatiedienst

## Woord vooraf



*Nieuwe ontwikkelingen stonden bij de VDAB hoog op de agenda van het afgelopen werkjaar. Zowel voor de interne als de externe klant stemden we onze dienstverlening af op de evolutie in de arbeidsmarkt. Zo bieden we een antwoord op de steeds luider klinkende roep naar flexibiliteit en een snelle, adequate afstemming van vraag en aanbod.*

*Sinds het voorjaar van 2004 werken de medewerkers met een nieuw intranet. Dit werkinstrument is gebaseerd op het principe van de kennisdeling. Het biedt alle VDAB'ers een snelle en gestructureerde toegang tot de juiste informatie die nodig is voor een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de klanten. De lancering van het nieuwe intranet was een speerpunt in de viering van het 15-jarig bestaan van de VDAB.*

*Als eerste Belgische openbare bemiddelingsdienst formuleerde de VDAB ook een antwoord op de vraag van de markt en het beleid om werkzoekenden actiever te benaderen en hen aan te zetten tot een resultaatgericht sollicitatiegedrag. Daarbij schakelde de VDAB over van zijn betalend 070-nummer naar het gratis 0800 30 700 en koppelde er meteen een uitgebreid dienstenaanbod aan vast. Het vergde van de VDAB zowel ernstige financiële als personele inspanningen. We zijn ervan overtuigd dat we hierdoor sterker worden om de basisopdrachten die van ons worden verlangd, goed en kwalitatief uit te voeren.*

*In ons dienstenaanbod blijft de klant centraal staan. De nieuwe competentiecentra verzoenen vakopleidingen met een informatieaanbod, loopbaanbegeleiding en certificering. De werkzoekenden en werknemers die ze vormen, staan sterker in de arbeidsmarkt en zijn zich meer bewust van hun eigen mogelijkheden en capaciteiten. Onze klanten werden ook beter van de structurele samenwerkingsverbanden die we met private aanbieders van diensten in de arbeidsmarkt afsloten. De samenwerking met de krantenbijlagen die in 2003 werd gestart, groeide uit tot een duurzame synergie. Ze werd uitgebreid met een overeenkomst met de grootste on line aanbieders van vacatures zoals Stepstone.*

*Yvan Bostyn ging met pensioen. Hij was jarenlang het boegbeeld en de architect van de VDAB. Onder zijn leiding werden we een belangrijke speler in de Vlaamse arbeidsmarkt, die het werkgelegenheidsbeleid van de Vlaamse regering stipt uitvoerde en combineerde met een moderne en efficiënte dienstverlening. In dezelfde geest leid ik de organisatie een nieuw werkjaar binnen, waarin het afsluiten van een nieuwe beheersovereenkomst met de Vlaamse regering en de uitbesteding van specifieke deeltaken aan de vrije markt belangrijke uitdagingen worden.*

Eddy Verschuere  
Waarnemend Administrateur-generaal





## Inhoud

Woord vooraf	3
<b>Hoofdstuk 1: De UDAB en de arbeidsmarkt</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Klanttevredenheid bij de VDAB</b>	<b>9</b>
Verbeterprojecten klanten	10
Een kwaliteitsvoller antwoord op klachten	10
<b>1.2 Klantgerichte structuren</b>	<b>12</b>
<b>1.3 De kwantitatieve parameters van het beheerscontract</b>	<b>15</b>
Universele dienstverlening	15
Trajectwerking	16
<b>1.4 De impact van de VDAB op de arbeidsmarkt</b>	<b>17</b>
Dienstverlening voor werkgevers	17
Dienstverlening op maat	17
Dienstverlening voor werkzoekenden	17
<b>1.5 De Vlaamse arbeidsmarkt</b>	<b>19</b>
De economische conjunctuur	19
Vacatures	20
Werkloosheid	21
<b>Hoofdstuk 2: De dienstverlening van de UDAB in 2004</b>	<b>23</b>
<b>2.1 De gegarandeerde universele dienstverlening voor werkzoekenden en werkgevers</b>	<b>23</b>
Inschrijvingen	24
Bemiddeling tussen vraag en aanbod	25
Ontvangen en vervulde werkaanbiedingen	27
Het succes van www.vdab.be	30
Accountmanagement voor werkgevers	32
Gratis nummer servicelijn: 0800 30 700	34
EURES bevordert mobiliteit in Europa	35
<b>2.2 De trajectwerking voor werkzoekenden</b>	<b>37</b>
Diagnose en trajectbepaling (module 2)	38
Sollicitatietraining en -begeleiding (module 3)	38
Opleiding in een centrum (module 4)	38
Persoonsgerichte vorming (module 5)	42
Opleiding en begeleiding op de werkvloer (module 6)	44
Trajectbegeleiding en -opvolging (module 7)	45
<b>2.3 De opleidingen voor werknemers</b>	<b>48</b>
Opleidingen op vraag van bedrijven en instellingen	48
Opleidingen op vraag van de individuele werknemer	49

<b>Hoofdstuk 3: Innovaties in 2004</b>	<b>51</b>
<b>3.1 Sturing via acht strategische innovatiedomeinen</b>	<b>51</b>
Een leven lang leren	51
ODL, blended leren en webleren	52
Inwerking	53
Contacten met werkgevers	54
Persoonsgerichte vorming	54
Cursusontwikkeling en opleidingsmethodieken	54
Europese en transnationale netwerking en projectwerking	56
Diversiteit	58
<b>3.2. Uitwisseling Vlaanderen – Wallonië – Brussel</b>	<b>59</b>
<b>3.3 Andere initiatieven</b>	<b>60</b>
De onderwijspool	60
<b>Hoofdstuk 4: De middelen van de UDAB</b>	<b>61</b>
<b>4.1 Personeel</b>	<b>61</b>
Feiten en cijfers	61
Intern opleidingsaanbod	64
Welzijnsbeleid in beeld	67
Milieubeleid	68
<b>4.2 Financiën</b>	<b>70</b>
<b>Hoofdstuk 5: UDAB Markant = UDAB in de krant</b>	<b>73</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>77</b>
Bijlage 1: Adressenlijst VDAB	79
Bijlage 2: Tabellen Training & Opleiding	80
Bijlage 3: Publicaties VDAB	84
Bijlage 4: Lijst van de afkortingen	85





# 1. De VDAB en de arbeidsmarkt

De missie van de VDAB is impact uitoefenen op de arbeidsmarkt in harmonie met economie en maatschappij. De VDAB heeft de moeilijke opdracht om zijn economische en sociale doelstellingen met elkaar te verzoenen. Op economisch vlak is het belangrijk dat de vacatures vlug en accuraat worden vervuld. Op sociaal vlak wil de VDAB de werkzoekenden optimaal integreren in de arbeidsmarkt en waken over de tewerkstelling van moeilijker te plaatsen werkzoekenden.

## Beheersovereenkomst met de Vlaamse regering

De VDAB heeft sinds 01.01.2001 een beheersovereenkomst met de Vlaamse regering voor een periode van vier jaar. Deze beheersovereenkomst geeft vorm aan de eigen missie van de VDAB en eveneens aan de principes van het Vlaamse regeerakkoord en de Beleidsnota Werkgelegenheid 2000 – 2004. De VDAB draagt via zijn werking bij tot het realiseren van de doelstellingen en de kritieke succesfactoren die hierin zijn vastgelegd.

De VDAB speelt een rol in het verhogen van de Vlaamse werkzaamheidsgraad tot 65% in 2004 en tot 70% in 2010, het verhogen van de participatie van de bevolkingsgroepen die ondervertegenwoordigd zijn op de arbeidsmarkt en het streven naar meer individuele en maatschappelijke ontplooiing voor iedereen.

Om dit te verwezenlijken, zal de VDAB:

- bijdragen tot een verbetering van de afstemming van de vraag en het aanbod op de arbeidsmarkt;
- in zijn dienstverlening aandacht schenken aan de evenredige participatie van alle bevolkingsgroepen;
- de nodige maatregelen treffen om elke vorm van rechtstreekse of onrechtstreekse discriminatie op de arbeidsmarkt tegen te gaan;
- permanente vorming voor werkzoekenden en werknemers organiseren en stimuleren;
- zijn instrumentarium transparanter, efficiënter en effectiever maken.

Deze verbintenissen vertalen zich in concrete engagementen en zijn vastgelegd in een meerjarenondernemingsplan. Dit ondernemingsplan is gebaseerd op de realiteit van de arbeidsmarkt en wordt jaarlijks, in overleg met de regionale VDAB-kantoren, geactualiseerd.

## De VDAB-opleidingscentra worden competentiecentra

In 2004 werd verder gewerkt aan de uitbouw van de competentiecentra. De dienstverlening inzake begeleiding en opleiding werd verbreed en verdiept. De verbreding slaat op de uitbouw van de verschillende servicepakketten: informatieverstrekking, competentieontwikkeling of opleiding, loopbaanbegeleiding en certificering. De verdieping heeft vooral te maken met de sectorale verankering, die borg moet staan voor een afstemming van de services op de relevante actoren en het transparanter maken van het aanbod.

## Diversiteitsmissie

De realisatie van een evenredige participatie op de arbeidsmarkt is belangrijk. De VDAB heeft zich tot doel gesteld om op dat vlak een voorbeeldorganisatie te zijn, die openstaat voor een diversiteit aan mensen en ideeën. Dit betekent dat zowel ondersteuning als participatie verzekerd wordt voor iedereen en dat geïnvesteerd wordt in kansengroepen om hun arbeidsmarktparticipatie te bewerkstelligen.

Elke vorm van discriminatie is onaanvaardbaar, zowel tegenover klanten als in de omgang met collega's. Het personeel wordt op basis van het non-discriminatieprincipe geselecteerd en aangeworven.





## Sluitende aanpak

In het kader van de activering van het zoekgedrag van de werkzoekende werd tussen de federale overheid en de gewesten/gemeenschappen een samenwerkingsakkoord afgesloten voor de actieve begeleiding en opvolging van werkzoekenden. Dit resulteerde in bijkomende begeleidingsacties van de VDAB. Hierbij werd in het begeleidingsmodel een onderscheid gemaakt tussen de preventieve werking bij de start van de werkloosheid en de curatieve werking voor langdurige, niet-werkende werkzoekenden. De algemene methode van trajectwerking blijft in zowel de preventieve als de curatieve werking dezelfde, ondanks dat de doelgroepen verschillen en de instroom anders verloopt.

## Nieuwe ICT-ontwikkelingen

ICT is al jaren één van de hoekstenen van de VDAB. Belangrijke initiatieven dienen zich aan, zowel op korte als op lange termijn.

In 2004 kocht de VDAB een e-leeromgeving met bijhorend learning management ondersteuningssysteem aan die nu verder ontwikkeld wordt. Dit is een belangrijke stimulans voor de verdere ontwikkeling van het Open and Distance Learning (ODL) en blended learning.

Met de ELISE-software werd de automatische matching van vraag en aanbod opgestart. Het zoeken van het best passende jobaanbod voor elke werkzoekende en de meest overeenstemmende kandidaat voor iedere vacature is nu nog maar een muisklik verwijderd.

Met deze software kan het actuele vacatureaanbod dat opgenomen is in het arbeidsmarktinformatiesysteem (AMI) onmiddellijk vergeleken worden met de volledige werkzoekendendatabank.

Deze innovatie wordt verder uitgebreid naar de zelfbedieningstoepassingen en de matching op competenties.

## De verdere uitbouw van de servicelijn

Een belangrijke mijlpaal in 2004 was de inschakeling van de servicelijn in de basisopdrachten van de VDAB. Er wordt een beroep gedaan op de servicelijn voor de

opvolging van de preventieve doelgroep in het kader van de sluitende aanpak en de vernieuwde vacaturewerking (zie blz. 2.34 'Vernieuwde vacaturewerking'). De servicelijn werd omgeschakeld van een betalend 070-nummer naar het gratis nummer 0800 30 700. De verdubbeling van de personeelsbezetting en de decentralisatie van de servicelijn werden een feit.

## Kwaliteitszorg

Kwaliteitszorg heeft drie grote aandachtsgebieden voor de komende jaren:

- verbeterdoelen en nieuwe tevredenheids- en procesmetingen;
- klachtenbehandeling;
- het European Foundation for Quality Management-model (EFQM).

De introductie van verbeteringsnormen die ook opgenomen worden in het ondernemingsplan stimuleert de globale verbetering van de kwaliteit.

De VDAB heeft het EFQM-model aangenomen als basis voor voortdurende verbetering. De VDAB-competentiecentra behaalden in 2004 het externe kwaliteitslabel K2b. Op termijn streeft de VDAB ernaar om ook voor andere afdelingen (bijvoorbeeld de arbeidsmarktwerking) hogere vormen van erkenning (K2b) te behalen.



## 1.1 Klantentevredenheid bij de UDAB

Klanten ervaren persoonlijk hoe goed een organisatie werkt. Ze vormen een aangewezen groep om sterktes en zwaktes mee te beoordelen. Klantentevredenheid is een belangrijke doelstelling van elke organisatie die kwaliteit hoog in het vaandel voert, dus ook van de VDAB. Het meten van klantentevredenheid maakt de kwaliteit van de dienstverlening zichtbaar. Aan de hand van de resultaten zet de VDAB daarna gerichte verbeteracties op.

### Metingen binnen de kwaliteitsparameter

De metingen gebeuren twee keer per jaar aan de hand van een representatieve steekproef bij klanten. Ze slaan op de belangrijkste vormen van de VDAB-dienstverlening:

- de basisdienstverlening voor werkgevers en werkzoekenden;
- de trajectwerking voor werkzoekenden;
- de belangrijkste modules binnen de trajectwerking.

De resultaten maken sinds 2000 deel uit van de kwaliteitsparameter in het beheerscontract. Want ook over zijn omgang met klanten wil de VDAB verantwoording afleggen aan de Vlaamse overheid en andere belanghebbenden.

% tevreden klanten (scores 7-10)	december 2004	t.o.v. december 2003
<b>Werkgevers</b>		
Contactdiensten basisdienstverlening	75,0%	+ 2,6%
Servicelijn	74,5%	nog geen meting
On line	54,7%	nog geen meting
<b>Werkzoekenden</b>		
Contactdiensten		
- basisdienstverlening	68,7%	- 8,0%
- trajectwerking	69,8%	+ 6,0%
- sollicitatietraining	81,4%	+ 0,3%
- beroepsspecifieke opleiding	81,9%	+ 0,5%
- persoonsgerichte vorming	85,9%	+ 0,7%
- werkvloertrainingen	70,6%	- 1,5%
Servicelijn	84,9%	nog geen meting
On line	64,4%	nog geen meting
<b>Gewogen totaal <sup>(1)</sup></b>	<b>74,3%</b>	<b>+ 0,5%</b>

(1) In 2004 werden nieuwe metingen - zoals servicelijn en on line - opgenomen. De resultaten van 2004 en 2003 zijn berekend volgens het nieuwe gewicht in de kwaliteitsparameter.





## Verbeterprojecten klanten

### Doelstellingen in 2004:

1. Een betere informatieverstrekking over de wachttijden van opleidingen.
2. Een grotere voldoening over de trajectwerking.

### Verbeteracties informatieverstrekking

Vooraf het tijdig verstrekken van de juiste informatie over opleidingen en wachttijden is belangrijk voor de klant. Dat blijkt uit de bevindingen van de cursisten-dag, de tevredenheidsmetingen en de interne metingen rond de wachttijden.

In 2004 werd daarom een verbeterproject ontwikkeld met de volgende normen:

- Binnen 31 dagen vanaf de vraag naar informatie moet 80% van de werkzoekenden kwaliteitsvolle informatie over de opleiding krijgen.
- Binnen 92 dagen vanaf de aanvraag voor een opleiding is 80% van de opleidingsaanvragers volledig gescreend en klaar voor opname.
- Binnen 14 dagen na het aanvragen van een opleiding is 80% van de klanten in behandeling.
- De geschatte wachttijd dient voor minstens 90% van de opleidingen actueel te zijn.
- Minstens 95% van de wachtende klanten krijgen om de 90 dagen informatie over de toestand van het aanvraagdossier.

### Resultaten

- Voor elke norm is een positieve evolutie vastgesteld.
- De tevredenheid over de informatieverstrekking van de wachttijd is gestegen.

Niet alle acties bereikten hun doelstelling. Daarom loopt het project in 2005 voort. De tevredenheidsmetingen wijzen erop dat de VDAB op het juiste spoor zit.

### Verbeteracties tevredenheid trajectwerking

De diverse verbeteracties van de regionale VDAB-diensten leiden tot een globale tevredenheidsstijging voor de trajectwerking met 6%.

## Een kwaliteitsvoller antwoord op klachten

Voor het derde jaar op rij hanteert de VDAB een verfijnd klachtenmanagement. Door het systematisch registreren en analyseren van de klachten kan de organisatie disfuncties opsporen en de dienstverlening verbeteren. Deze werkwijze past perfect in de klantgerichte cultuur van de VDAB die zich spiegelt aan de EFQM-filosofie. Een klantvriendelijke oplossing voor ontevreden klanten versterkt bovendien de klantenbinding.

Dit initiatief kadert ook in het Klachtendecreet van 01.06.2001. Dat decreet maakte een klachtenbehandelingsstelsel verplicht voor elke bestuursinstelling van de Vlaamse overheid vanaf 01.01.2002.

### Doelstelling

De opgezette procedure moest de volgende doelstellingen bereiken:

- in de eerste plaats een oplossing aan ontevreden klanten bieden;
- laagdrempelig zijn;
- een objectieve behandeling van de klacht garanderen;
- toelaten om systematisch gegevens te verzamelen om de organisatie continu te verbeteren.

### Werkwijze

De klanten krijgen de mogelijkheid om hun klacht via verschillende kanalen te formuleren:

- via de servicelijn op het gratis nummer 0800 30 700;
- via de website;
- via rechtstreeks of telefonisch contact met een VDAB-medewerker;
- schriftelijk.

De VDAB promoot vooral de servicelijn als meldingskanaal.

Nadat de klant de klacht heeft gemeld, komt deze automatisch terecht bij de klantendienst van het regionale VDAB-kantoor of de centrale diensten. Hiervoor werd speciale software ontwikkeld. De klacht wordt dan verder behandeld door de lijnverantwoordelijke

van de betrokken dienst. De klant krijgt binnen de 7 dagen een ontvangstmelding met de naam van de klachtenbehandelaar.

De VDAB legt zichzelf een behandelingstermijn op van maximaal 20 dagen. Het Klachtendecreet voorziet hiervoor 45 dagen.

Twee keer per jaar brengen de kwaliteitscoaches hierover verslag uit bij de lokale directies. De dienst Kwaliteit maakt samen met de dienst Ombudszaken twee keer per jaar een globaal rapport voor het beheerscomité. Ten slotte rapporteert de VDAB jaarlijks aan de Vlaamse ombudsman.

### Kwalitatieve resultaten

In totaal behandelde de VDAB 532 klachten. Bij 507 (95,3%) daarvan kreeg de klant een ontvangstmelding binnen de 7 dagen. Dit is een evenaring van de uitstekende prestatie van vorig jaar.

De oplossingsbrief viel bij 336 klanten binnen de 20 dagen in de bus (63,2% van het totaal). In 2004 werden 92,9% van de behandelde klachten binnen de decretaal opgelegde termijn van 45 dagen afgehandeld. De klanten zijn tevreden over de korte, gemiddelde behandelingstermijn van 21,8 dagen. Uit een systematische bevraging blijkt dat 83% van de klanten vindt dat hun klacht snel tot zeer snel wordt opgelost (cijfers tot en met september 2004).

Twee keer per jaar screent een objectief beoordelingspanel de kwaliteit van de antwoordbrieven op basis van een aantal standaardcriteria. Dit levert een procentuele kwaliteitsscore op.

In het voorjaar van 2004 bedroeg deze score 69,2%. In het najaar steeg deze naar 75%. In 2003 bedroegen deze scores respectievelijk 67,2% en 72,8%.

Deze verbetering is een gevolg van verschillende coachings- en opleidingsinspanningen die in de loop van 2004 zijn opgezet.

### K2b-kwaliteitscertificaat voor de VDAB-competentiecentra

*De VDAB-competentiecentra behaalden in 2004 het externe kwaliteitslabel K2b.*

*K2 is de tweede hoogste berg ter wereld en wordt beschouwd als de moeilijkst te beklimmen top. Het Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg koos dat beeld als symbool om de weg naar uitmuntendheid van bedrijven of organisaties te erkennen.*

*Het vertrekpunt voor de K2-erkenning is het Europese EFQM Excellence Model. Dit model werd door de European Foundation for Quality Management (EFQM) ontwikkeld om de groei van bedrijven en organisaties naar de top te ondersteunen. De overkoepelende en geïntegreerde aanpak van het model raakt het volledige bedrijfsmanagement. EFQM is gebaseerd op klantgerichtheid, partnership, personeelsontwikkeling en betrokkenheid, processen en feiten, voortdurende verbetering en innovatie, leiderschap en doelgerichtheid, publieke verantwoordelijkheid en resultaatgerichtheid.*



*K2 is een gefaseerd project. Er zijn drie niveaus: K2c, K2b en K2a. Elk van die niveaus is telkens gekoppeld aan een bepaalde erkenning. Elke fase heeft zijn eigen voorwaarden en voordelen, want kwaliteit is een groeiproces.*

*In 2002 startte de VDAB met het K2-project en behaalde een K2c-label. Datzelfde jaar nog werden de eerste stappen gezet tot het behalen van een K2b-label voor de VDAB-competentiecentra. Op basis van zelfbeoordelingssessies (assessments) werden de onderstaande verbeterprojecten gedefinieerd:*

- 1. BBV: Betrokkenheid bij de beleidsvorming.*
- 2. Organisatiestructuur competentiecentra.*
- 3. Werkzoekenden – werknemersbalans.*





4. Uniformisering en optimalisering van de regionale overlegstructuren.
5. Begeleiding van informatiestromen naar medewerkers.
6. Modularisering van het VDAB-opleidingsaanbod.
7. Medewerkersbevraging.
8. Balanced Scorecard voor competentiecentra.
9. Structurering van de kernprocessen van de competentiecentra.

Op 1 september 2004 werd het K2b-aanvraagdossier ingediend bij het Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg. Elk verbeterproject werd in het aanvraagdossier opgenomen en zal door de K2b-auditor op jaarbasis getoetst worden op zijn progressie (driejaarlijkse cyclus).

Het aanvraagdossier beschrijft de competentiecentra aan de hand van de verschillende criteria van het EFQM-model en is voorzien van metingen, feiten en cijfers.

Om het dossier te toetsen bezocht een externe auditor de centrale dienst en de opleidingscentra in de C. Buyssestraat in Vilvoorde en de Rooseveltplaats in Antwerpen.

Op vrijdag 26 november 2004 mocht Waarnemend Administrateur-generaal Eddy Verschuere het kwaliteitscertificaat K2b in ontvangst nemen.

Deze erkenning is geen eindpunt maar een bevestiging van de dynamische instelling waar de VDAB al jaren blijk van geeft. Bovendien is het certificaat een stimulans om de ingeslagen weg van voortdurende verbetering te blijven volgen.

## 1.2 Klantgerichte structuren

### Beheerscomité UDAB

#### Voorzitter

de heer H. Cossey (HIVA)

#### Leden die de werkgevers vertegenwoordigen

de heer Ph. Muyters (VEV)

de heer M. Andries (VEV) (tot november 2004)

mevrouw S. Teughels (VEV) (vanaf november 2004)

mevrouw A. Cattelain (FEDERGON)

de heer M. Dillen (Confederatie Bouw)

mevrouw P. Hermans (FEVIA)

de heer J. Sap (UNIZO)

mevrouw H. Masschelein (UNIZO)

de heer E. Verhelst (FEBELTEX)

#### Leden die de werknemers vertegenwoordigen

mevrouw K. Van Rie (ABVV)

de heer X. Verboven (ABVV)

de heer L. De Vries (ABVV)

mevrouw I. Dielen (ACV)

mevrouw S. Van Sevenant (ACV)

de heer C. Serroyen (ACV)

de heer J. Daerden (ACV)

de heer H. Engelen (ACLVB)

#### Gemeenschapscommissarissen

voor werkgelegenheid:

mevrouw T. Mattheus (tot juli 2004)

mevrouw M. Vangramberen (vanaf augustus 2004)

Kabinet Vlaams minister van Werk, Onderwijs en Vorming

voor financiën en begroting:

de heer D. Vanderpoorten

Kabinet minister van Binnenlandse Zaken

## Leden directiecomité

- Administrateur-generaal**  
de heer Y. Bostyn (tot 31.08.2004)
- Waarnemend Administrateur-generaal**  
de heer E. Verschueren (vanaf 01.09.2004)
- Adjunct-administrateur-generaal**  
**Productontwikkeling a.i.**  
de heer G. De Man
- Informatiemanager**  
de heer R. Leys
- Adjunct-administrateur-generaal**  
**Dienstenmanagement**  
de heer J. Van Depoele
- Adjunct-administrateur-generaal**  
**Observatorium – On Line – Servicelijn**  
de heer E. Verammen
- Adjunct-administrateur-generaal**  
**Functionele ondersteuning**  
de heer E. Verschueren
- Beleidsassistentie Administrateur-generaal**  
mevrouw K. Vereecken
- Verslaggeving: beleidsmedewerker strategische planning**  
de heer L. Peeters

## Regionale diensten

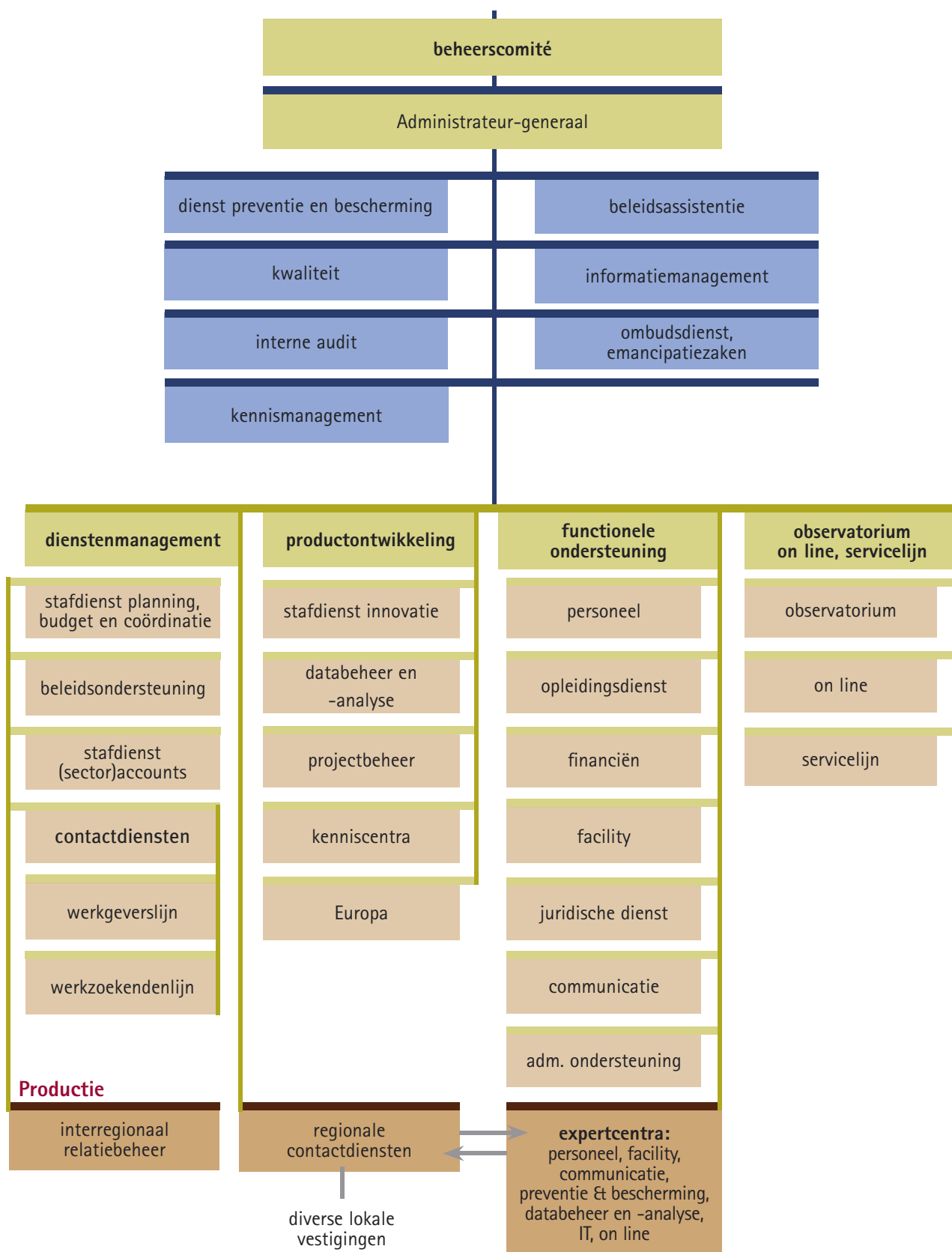
- |  |  |
|--|--|
| Aalst  | de heer G. Dermaut                                   |
| Antwerpen                                      | de heer L. Hostens                                   |
| Brugge   | de heer R. Bracke                                    |
| Gent   | de heer J. Van Oost                                  |
| Hasselt  | de heer L. Lauryssens                                |
| Kortrijk                                       | de heer L. Huysentruyt                               |
| Leuven   | de heer J. Geuens                                    |
| Mechelen                                       | de heer R. Verbeek                                   |
| Oostende                                       | de heer R. Neiryck                                   |
| Sint-Niklaas                                   | de heer L. Greif                                     |
| Tongeren                                       | de heer J. Nelissen                                  |
| Turnhout                                       | de heer L. Goosens                                   |
| Vilvoorde                                      | de heer H. Van Vaerenbergh                           |
| Regionale Dienst voor Beroepsopleiding Brussel | de heer A. Blondeel (tot 30.11.2004)                 |
|  | de heer M. Deleye, directeur a.i. (vanaf 01.12.2004) |

## Organigram regionaal UDAB-kantoor





Organigram centrale diensten



## 1.3 De kwantitatieve parameters van het beheerscontract

Hieronder vindt u de resultaten voor de verschillende kwantitatieve parameters, zoals vastgelegd in het beheerscontract met de Vlaamse regering in 2001.

### Universele dienstverlening

Binnen de universele dienstverlening zijn er vier parameters. Voor elk van deze parameters wordt een index berekend. Deze index is de verhouding tussen de realisaties van 2004 en een vooropgesteld objectief.

**Contacten met bedrijven**= het aantal fysieke contacten + de nieuwe technologiecontacten (KISS-sollicitantenbank + servicelijn).

**Jobaanbod**= het aantal geregistreerde jobs in het VDAB-arbeidsmarktinformatiesysteem (AMI) en in de Jobmanager voor het Normaal Economisch Circuit (NEC).

**Vervullingspercentage**= het aantal vervulde jobs in verhouding tot het aantal afgehandelde jobs in AMI voor het NEC.

**Contacten met werkzoekenden**= het aantal fysieke contacten + nieuwe technologiecontacten (WIS-vacaturebank/internet + servicelijn).

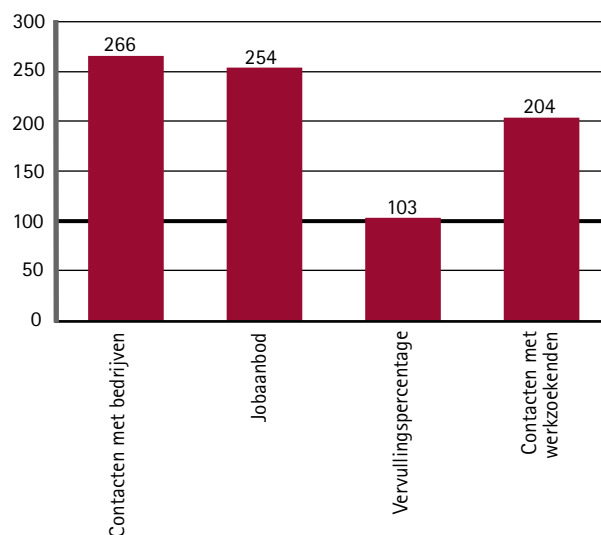
**Aantal intakes** wordt niet meer opgenomen omdat de labeling wegvalt door de herziening van de preventieve werking. De opvolging zal via andere parameters gebeuren, in functie van het nieuwe getrapte begeleidingsmodel.

**Uitstroomnorm voor werkzoekenden met een individueel actieplan** valt eveneens weg wegens de beperkte vergelijkbaarheid (ARI en type 1-trajecten bestaan niet meer).

#### Overzicht van de indexen:

• Contacten met bedrijven	266
• Jobaanbod	254
• Vervullingspercentage	103
• Contacten met werkzoekenden	204

#### Hierna worden de resultaten grafisch weergegeven:



#### Contacten met bedrijven:

objectief= 153.546  
 2004= 408.375  
 Index:  $(408.375/153.546)*100= 266$

#### Jobaanbod:

objectief= 134.692  
 2004= 342.506  
 Index:  $(342.506/134.692)*100= 254$

#### Vervullingspercentage:

objectief= 80,0%  
 2004= 82,8%  
 Index:  $(82,8\%/80,0\%)*100= 103$

#### Contacten met werkzoekenden:

objectief= 5.000.000  
 2004= 10.184.796  
 Index:  $(10.184.796/5.000.000)*100= 204$





## Trajectwerking

In het beheerscontract zijn er voor de trajectwerking drie parameters vastgelegd.

### Parameter 1: 'Het aantal werkzoekenden dat bij de VDAB in een traject wordt opgenomen'

Dit is het aantal trajecten dat in 2004 is opgestart. De overdracht, de trajecten die vóór 2004 opstartten en nog actief zijn in 2004, worden hier niet meegeteld.

Resultaten 2004	80.515
Objectief 2004	60.000
% van het objectief	134,2%

### Parameter 2: 'Het aantal bereikte werkzoekenden per module'

Dit aantal geeft per module weer hoeveel werkzoekenden (WZ) er een of meerdere acties hebben gevolgd binnen deze module. Niet het aantal acties wordt geteld<sup>(1)</sup>, wel het aantal bereikte werkzoekenden. Binnen deze parameter worden zowel het bereik bij de jaaroverdracht van 2003 geteld als de nieuw bereikte werkzoekenden in 2004.

- Module 2= diagnose en trajectbepaling
- Module 3= sollicitatietraining en -begeleiding
- Module 4= opleiding in een centrum
- Module 5= persoonsgerichte vorming
- Module 6= opleiding en begeleiding op de werkvloer
- Module 7= trajectbegeleiding en -opvolging

	aantal bereikte WZ	Objectief	% van het objectief
Module 2	88.969 <sup>(2)</sup>	111.200	80,0%
Module 3	12.892	10.000	128,9%
Module 4	34.262	29.500	116,1%
Module 5	13.803	12.000	115,0%
Module 6	29.981	18.500	162,1%
Module 7	154.608	137.344	112,6%

### Parameter 3: 'Uitstroom'

Van alle trajecten die in de loop van 2003 werden beëindigd, wordt hier berekend hoeveel werkzoekenden op het einde van hun traject niet meer waren ingeschreven als NWWZ<sup>(3)</sup>. Er zijn vier doelgroepen bepaald met elk een verschillend uitstroombestemming:

Uitstroom doelgroep	% uitgestroomd naar werk	Uitstroombestemming
< 1 jaar werkloos en geen moeilijke doelgroep	68,3%	60%
< 1 jaar werkloos en moeilijke doelgroep	54,9%	50%
Tussen 1 en 2 jaar werkloos	58,9%	50%
> 2 jaar werkloos	58,9%	45%

1. Voor een overzicht van het aantal acties per module zie punt 1.4 De impact van de VDAB op de arbeidsmarkt - Dienstverlening voor werkzoekenden.
2. Inclusief de uitgevoerde telefonische screenings. Deze worden sinds juni 2004 in het kader van het preventieve luik van de sluitende aanpak afgenomen. Tijdens deze screenings wordt naast een check-up van het dossier gepeild naar het sollicitatiegedrag van de werkzoekende, de vertrouwde met zelfbedieningstools, hun ondernemerszin en de zelfredzaamheid in het algemeen.
3. NWWZ= niet-werkende werkzoekenden



## 1.4 De impact van de VDAB op de arbeidsmarkt

### Dienstverlening voor werkgevers

#### Bedrijfscontacten

In 2004 realiseerden de bemiddelingsdiensten 408.375 contacten met bedrijven, respectievelijk 61.305 fysieke bedrijfsbezoeken en 347.070 nieuwe technologiecontacten (298.552 via KISS en 48.518 via de servicelijn).

#### Vacatures

Vanaf september 2000 wordt aan de werkgevers de mogelijkheid geboden hun vacatures zelf bij de VDAB te registreren via Jobmanager op het internet.

In de loop van 2004 werden voor alle arbeidscircuits samen 347.779 vacatures ontvangen (90.534 via AMI en 257.245 via Jobmanager), waarvan 342.506 vacatures uit het Normaal Economisch Circuit (NEC).

Alleen voor AMI is de invullingsgraad en de looptijd gekend. In 2004 bedroeg het vervullingspercentage 82,8%. De helft van de vacatures (NEC) werd vervuld binnen de 42 dagen. Een maximale verspreiding van de vacature-informatie gebeurt o.m. via de WIS-kiosken en het internet.

#### e-VDAB

Het aantal raadplegingen van vacatures via WIS-kiosken en het internet liep in 2004 op tot 108.501.007.

In 2004 telde de VDAB 7.348.776 vacaturesessies via het internet die samen goed waren voor 101.018.288 vacatureconsultaties.

33.165 bedrijven hadden eind 2004 een Mijn VDAB-overeenkomst, waarmee ze o.a. de KISS-sollicitantenbank kunnen raadplegen en via de Jobmanager hun vacatures kunnen invoeren en beheren.

Eind december 2004 bevatte de KISS-sollicitantenbank 167.731 cv's van werkzoekenden.

In totaal werd de KISS-sollicitantenbank 394.826 keer geraadpleegd.

### Dienstverlening op maat

#### Training & Opleiding

In eigen centra en met derden: 50.342 werknemers volgden 1.098.937 uren.

Er liepen opleidingen in samenwerking met de sectoren.

Afstandsleren: 947 werknemers volgden gezamenlijk 50.550 uren.

Webleren : 1.914 werknemers volgden 91.062 uren.

De VDAB ontving € 9.270.000 voor de werknemersopleidingen.

### Dienstverlening voor werkzoekenden

#### Bemiddeling

- Inschrijvingen als werkzoekende: 501.550.
- Uitschrijvingen als werkzoekende: 467.605.
- Geregistreerde individuele contacten met werkzoekenden: 10.162.328.
- In 2004 werden 257.673 werkzoekenden verwezen naar vacatures door de consultants. Hierbij komen nog 766.003 mededelingen van vacatures.
- De werkzoekenden kunnen via verschillende kanalen toegang krijgen tot vacatures: via WIS, de servicelijn, de consultants, teletekst en het internet.
- Het aantal raadplegingen van WIS steeg en bedroeg gemiddeld 680.414 per maand.

#### e-VDAB

Aantal WIS-contacten (zowel via het internet als via de WIS-kiosken): 8.164.963.

Internetsessies: 7.959.031.

156.698 sollicitanten hadden eind 2004 een account in 'Mijn VDAB', een persoonlijke virtuele werk- en sollicitatieruimte op de VDAB-site.

167.731 werkzoekenden publiceerden eind december 2004 hun cv in de KISS-sollicitantenbank.

Webleren: 13.085 cursisten volgden 497.171 uren.





## Trajectwerking

Iedere werkzoekende wordt op maat begeleid via de trajectwerking. Samen met de consultant wordt een weg naar werk uitgestippeld, rekening houdend met de mogelijkheden en de behoeften van de klant. Afhankelijk van hun opleiding en ervaring, doorlopen de werkzoekenden een aantal stappen in hun zoektocht naar werk.

Deze stappen, modules, vormen het traject:

**Basisdienstverlening:** zoals inschrijving als werkzoekende, informatie over rechten en plichten, opmaken en aanpassen van het persoonlijk dossier.

**Diagnose en trajectbepaling:** de VDAB-consultant peilt tijdens één of meerdere gesprekken naar de mogelijkheden en verwachtingen van de werkzoekende. Samen stellen ze een actieplan op.

**Sollicitatietraining en -begeleiding:** samen met andere werkzoekenden leren de deelnemers een sollicitatiebrief schrijven en een sollicitatiegesprek voeren.

**Opleiding in een centrum:** gericht op echte werksituaties.

**Persoonsgerichte vorming:** hier leren de werkzoekenden wat van hen wordt verwacht in een concrete werksituatie.

**Opleiding en begeleiding op de werkvloer:** opleidingen worden zoveel mogelijk gecombineerd met stages.

**Trajectbegeleiding en -opvolging:** opvolging en verdere begeleiding van de stappen die de werkzoekende doorloopt.

Aantal module-specifieke acties opgestart in 2004<sup>(4)</sup>:

## Module 2: diagnose en trajectbepaling

### Aantal gestarte acties binnen module 2 in 2004

Kwalificerende intake	83.766
Telefonische screening	12.720
Oriëntatiecentrum	7.030
Psychologisch onderzoek	9.653
Medisch onderzoek	8.913
Profielbepaling	31.343
Infosessies	33.368
Vooropleiding	3.337
Screening door derden	1.894
Collectieve info	3.270

## Module 3: sollicitatietraining en -begeleiding

### Aantal gestarte acties binnen module 3 in 2004

Trainingen	11.933
Begeleiding	3.611

## Module 4: opleiding in een centrum

### Aantal gestarte acties binnen module 4 in 2004

Bewaking	486
Bouw	2.999
Confectie	471
Diamant	48
Horeca	847
Hout	231
Metaal	2.714
Social profit	6.372
Textiel	138
Zwaar vervoer	1.963
Tertiaire sector	20.524
Andere secundaire sector	1.254
Haven - Maritieme - Expeditie	861
Logistiek	1.420
Industriële automatisering	1.370
Elektriciteit	245
Professionele schoonmaaktechnieken	956
Grafische technieken	572

4. exclusief de overdracht

Module 5: persoonsgerichte vorming

Aantal gestarte acties binnen module 5 in 2004

Algemene vorming	9.152
Nederlands voor anderstaligen	7.130

Module 6: opleiding en begeleiding op de werkvloer

Aantal gestarte acties binnen module 6 in 2004

Sociale werkplaatsen	467
Invoegbedrijven	145
WEP+ (weplus)	2.366
Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming (IBO)	11.951
Jobcoaching	394
<b>STAGES</b>	
Alternerend	10.859
Gezins- en bejaardenhulp	778
Voltooiing	2.738
Werkvloer	390
Buitenland	74
Onderwijs	710

Uitstroom trajectwerking

Totaal aantal afgesloten trajecten	81.069
Aantal uitgestroomd naar werk	48.508
Uitstroompercentage	59,8%

Resultaten per uitstroomdoelgroep

	aantal afgesloten trajecten	aantal uitgestroomd naar werk	% uitstroom naar werk
< 1 jaar werkloos en geen moeilijke doelgroep	18.685	12.764	68,3%
< 1 jaar werkloos en moeilijke doelgroep	24.843	13.642	54,9%
Tussen 1 en 2 jaar werkloos	25.207	14.839	58,9%
> 2 jaar werkloos	12.334	7.263	58,9%

## 1.5 De Vlaamse arbeidsmarkt

### De economische conjunctuur<sup>(5)</sup>

De Belgische economie groeide in 2004 met 2,7%. Het economische herstel dat zich reeds in het derde kwartaal van 2003 aankondigde, zette zich daarmee voort.

In 2004 werden 31.000 banen gecreëerd, tegelijkertijd steeg het aantal niet-werkende werkzoekenden met 38.000 personen.

In tegenstelling tot de voorgaande jaren stijgt de werkgelegenheid in 2004 niet alleen door de toename van het aantal loontrekkenden, maar ook door de toename van de zelfstandigen.

De stijgende activiteitsgraad, de verhouding tussen de beroepsbevolking en de bevolking op arbeidsleeftijd, vloeit voornamelijk voort uit de toenemende participatie van vrouwen op de arbeidsmarkt. De activiteitsgraad van vrouwen is in de laatste twee decennia met bijna 13% gestegen. De participatiegraad van de mannen is tijdens die periode met 3% teruggelopen.

Het totale aantal werklozen wordt beïnvloed door de economische cyclus. Vooral de werkloosheid bij jongeren (~25 jaar) heeft een uitgesproken conjunctuurprofiel, met jaar na jaar diepere dalen en hogere pieken. De keerpunten tekenen zich sneller af voor de jongeren dan voor de oudere werklozen.

5. Verslag Nationale Bank van België 2004





## Vacatures

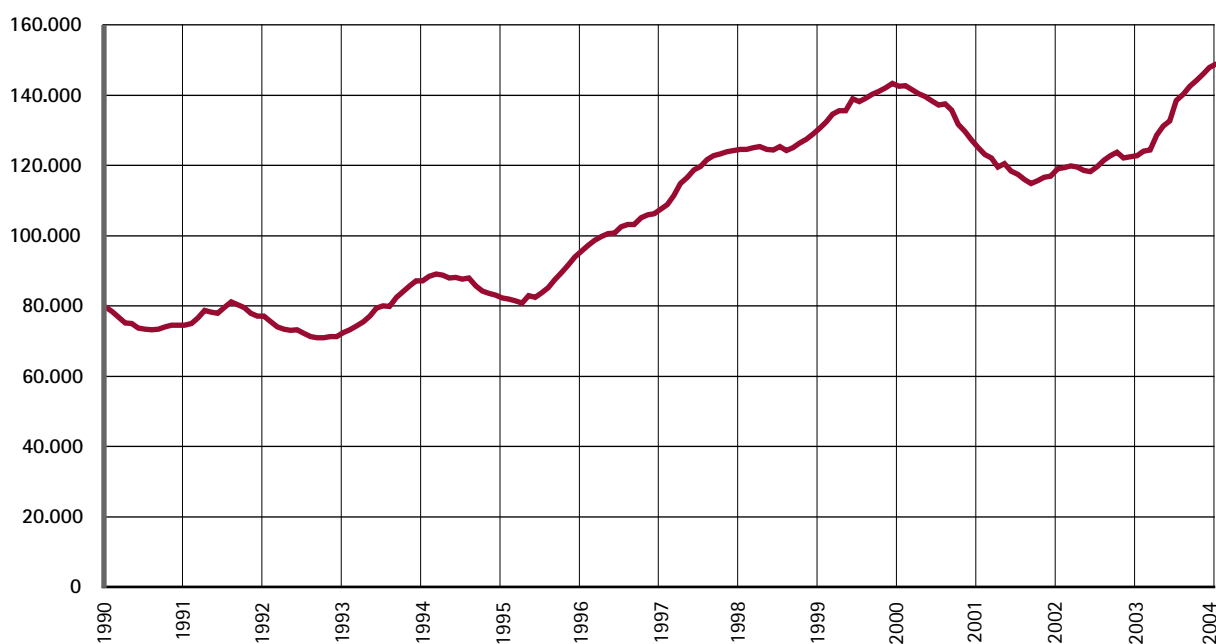
Het aantal ontvangen vacatures uit het Normaal Economisch Circuit<sup>6)</sup>, stijgt sinds begin 1996. De inspanningen van de VDAB om de vacatures toegankelijker te maken voor de werkzoekenden en het uitbouwen van partnerships met de uitzendsector en de media zorgden voor extra groei.

Daarnaast werden de vacatures overgenomen uit de EURES-databank (jobs van andere overheidsdiensten voor arbeidsbemiddeling uit de Europese Economische Ruimte) en van andere partners waarmee een samenwerkingsovereenkomst is afgesloten (Easyjobs, Jobat en Stepstone).

Dit expansieve scenario zorgt voor meer transparantie op de arbeidsmarkt.

Het totale aantal ontvangen vacatures uit het Normaal Economisch Circuit zonder uitzendvacatures in 2004 bedroeg 347.779 vacatures (251.243 in 2003).

### Vacatures Normaal Economisch Circuit zonder uitzendvacatures (cumulatief over de laatste 12 maanden)

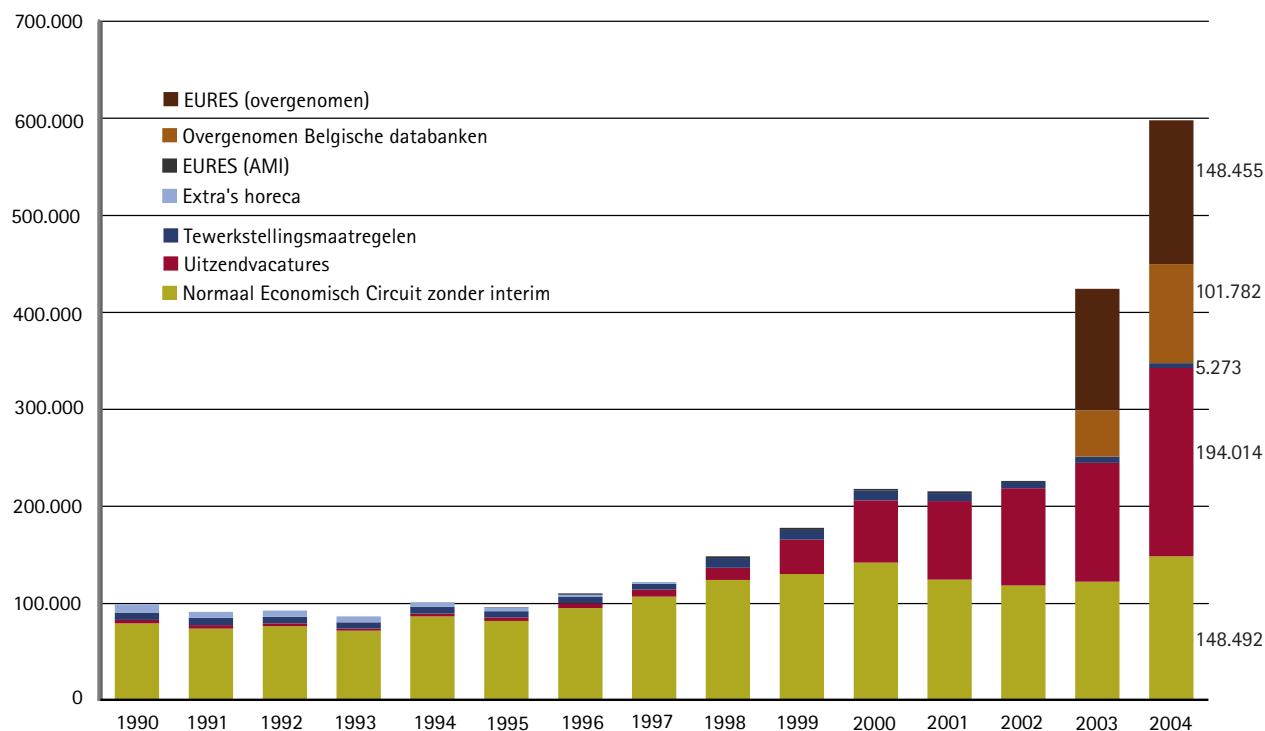


6. De vacatures worden ingedeeld in volgende circuits:

- Normaal Economisch Circuit (NEC): omvat het gewoon en tijdelijk circuit, uitzendvacatures, startbanen, studentenjobs, vervangingen bij bruggpensioen, vacatures bij invoegbedrijven, vacatures in het kader van middenstands- en ondernemingsopleidingen en extra's in de horeca (vanaf 2000). On-linegegevens waarbij de werkgever uitsluitend via KISS selecteert worden niet opgenomen.

- Tewerkstellingsmaatregelen: gesubsidieerde jobs bij openbare besturen en non-profitorganisaties: bvb gesco, DAC, WEP+.
- Extra's: korte tewerkstellingen in de horecasector; worden vanaf 2000 bij het NEC gevoegd.
- EURES: vacatures in het kader van de internationale uitwisseling van vacatures binnen de EER.

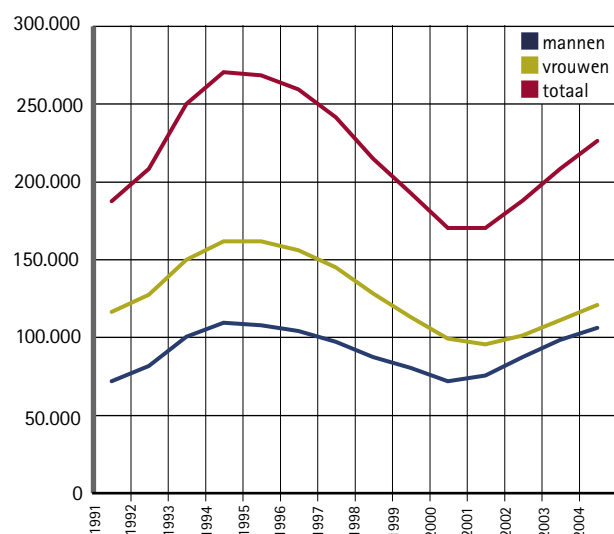
Door de VDAB verspreide vacatures



Werkloosheid

In 2004 telt Vlaanderen gemiddeld 225.633 niet-werkende werkzoekenden (NWWZ) en 165.294 uitkeringsgerechtigde volledig werklozen (UVW). De NWWZ stegen op jaarbasis met 8,6%, de UVW namen toe met 6,7%.

Niet-werkende werkzoekenden – Vlaams Gewest



Statistische aanpassingen, zoals de opname van oudere werkzoekenden en PWA-werknemers in het werkzoekendencijfer, vertekenen de evolutie in 2004. Zonder deze aanpassingen zou de stijging jaar na jaar minder uitgesproken zijn.

Het aandeel van de mannen in de totale werkloosheid krom van 41,8% in 2000, over 44,1% in 2001 en 46,2% in 2002 tot 47% in 2003. In 2004 was er een kleine daling tot 46,7%.

In 2004 steeg het aandeel van de vrouwelijke werkzoekenden opnieuw door de opname van de PWA-werknemers - die meestal vrouwen zijn - in de statistieken.

Een andere opmerkelijke evolutie is de flukse groei van de oudere werkzoekenden. Dit heeft alles te maken met de beslissing van de federale regering om de vrijstellingen voor oudere werklozen te herzien. Sindsdien moeten werklozen die nog geen 58 jaar zijn in principe ingeschreven blijven als werkzoekende. Voorheen verdwenen ze meestal uit de werkzoekendenstatistieken. Daarnaast zijn ook de instromende PWA-werknemers gemiddeld ouder dan de NWWZ-populatie.



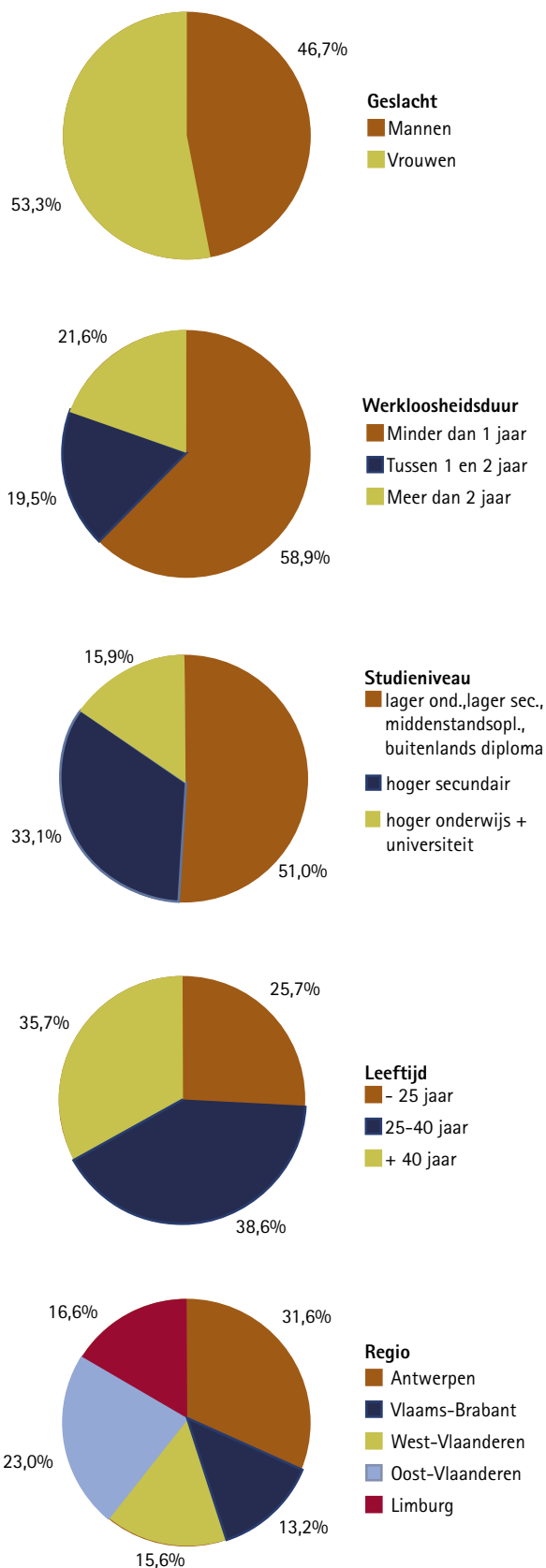


Alle provincies en alle subregio's vertonen in 2004 een stijging van het aantal NWWZ. Tongeren (+15,4%), Hasselt (+11,3%) en Vilvoorde (+10%) zijn de voorbije jaren geconfronteerd met belangrijke bedrijfsherstructureringen.

De werkloosheidsgraad, de verhouding tussen de NWWZ en de beroepsbevolking, laat eveneens sterke regionale verschillen zien. Hasselt (11,20%), Antwerpen (11,14%) en Gent (9,25%) zijn subregio's met een hoge werkloosheidsgraad.

Lage werkloosheidsgraden worden opgetekend in Vlaams-Brabant (Vilvoorde en Leuven) en West-Vlaanderen (Kortrijk-Roeselare en Brugge). Vilvoorde heeft de laagste vrouwelijke werkloosheidsgraad. De ruime tertiaire tewerkstelling in Brussel en de Brusselse rand biedt gunstige tewerkstellingsperspectieven voor vrouwen. Kortrijk-Roeselare heeft een lage mannelijke werkloosheidsgraad door de goed uitgebouwde secundaire sector.

**Niet-werkende werkzoekenden in 2004**



## 2. De dienstverlening van de VDAB in 2004

### 2.1 De gegarandeerde universele dienstverlening voor werkzoekenden en werkgevers

Om vraag en aanbod op de arbeidsmarkt zo optimaal mogelijk op mekaar af te stemmen, verleent de VDAB een vrij toegankelijke, kwaliteitsvolle en gratis dienstverlening aan elke werkzoekende en werkgever.

De universele dienstverlening van de VDAB omvat het onthaal, de inschrijving van de werkzoekenden, het geven van informatie aan de werkzoekenden en werkgevers, de vacaturewerking en het afhandelen van de administratieve formaliteiten (attestering, stempellijsten verwerken, dossierbeheer,...).

Vanaf de inschrijving stimuleert de VDAB de zelfredzaamheid van de werkzoekenden door hen een aantal zelfbeheerinstrumenten aan te bieden: Dossiermanager, opleidingengids, Mijn VDAB,... Deze on line-instrumenten stellen de werkzoekenden in staat om een beter beeld van hun eigen interesses en kennis van bepaalde beroepen te verwerven.

Slagen de werkzoekenden er niet in om binnen een redelijke termijn een geschikte job te vinden, dan worden zij uitgenodigd door de VDAB. Werkzoekenden die een intensievere en meer persoonlijke begeleiding nodig hebben, worden dan verwezen naar de trajectwerking.

Naast de dienstverlening aan werkzoekenden garandeert de VDAB ook aan elke werkgever een universele, gratis service.

Deze service omvat onder meer het:

- correct invoeren van de vacatures;
- verspreiden van de vacatures via de WIS-kiosken, het internet en eventueel VRT-teletekst;
- aanbrenge van kandidaten;
- zoeken naar efficiënte oplossingen;
- informeren van de werkgevers over tewerkstellingsmaatregelen;
- opvolgen van vacatures.

Ook de werkgevers kunnen hierbij gebruikmaken van een aantal zelfbeheerinstrumenten.

Deze dienstverlening is de verzameling van het dienstenaanbod van de VDAB voor werkzoekenden en werkgevers en bestaat uit de universele dienstverlening van de VDAB en de trajectbegeleiding. De geïntegreerde dienstverlening wordt in alle regionale kantoren van de VDAB en in de werkwinkels aangeboden. In de werkwinkels kan deze dienstverlening worden uitgeoefend door de VDAB of door gecertificeerde partnerorganisaties die de trajectbegeleiding van specifieke doelgroepen voor hun rekening nemen.



#### Verdere uitbreiding van de werkwinkels

*Eind 1999 lanceerde de toenmalige Vlaamse minister van Werkgelegenheid en Toerisme, het concept van de werkwinkels, met de bedoeling het werkgelegenheidsbeleid sterkere lokale klemtonen te geven. In de werkwinkels worden de activiteiten van de vroegere plaatsingskantoren van de VDAB geïntegreerd.*

*In een werkwinkel kunnen de burgers terecht voor een brede waaier aan werkgerelateerde onderwerpen. Vandaar dat de dienstverlening van de VDAB er wordt aangevuld met die van complementaire partners zoals de stad of gemeente, het OCMW, het PWA, de ATB en met de dienstverlening van lokale derden.*

*De werkwinkels worden tevens de pijlers voor de lokale diensteneconomie. In samenwerking met de Administratie Werkgelegenheid zal de lokale overheid nieuwe, duurzame werkgelegenheid helpen creëren. Dit komt vooral de kansgroepen (de personen die in het Normaal Economische Circuit moeilijker aan bod komen) ten goede.*





Eind 2004 waren in totaal 129 werkwinkels operationeel. Gedurende dit werkjaar werden tal van initiatieven genomen, die het opstarten en beheren van de werkwinkels vergemakkelijken:

- Door een uniforme signalisatie zijn de werkwinkels in alle gemeentes onmiddellijk herkenbaar.
- *werkwinkel.be*: deze webstek werd ontwikkeld naar analogie van de fysieke werkwinkels, m.a.w. als virtuele locatie waarop alle nuttige informatie over werk binnen handbereik ligt. Op de website vinden de bezoekers de gezochte informatie via de informatiebanken van de werkwinkelpartners. In 2004 werd de webstek uitgebreid met een gedeelte dat zich specifiek richt tot de lokale diensteneconomie: de Dienstenwijzer. De webstek werd voortdurend geactualiseerd waardoor de bezoekers beschikken over de recentste informatie van de verschillende partners in de werkwinkels. Zij kunnen er ook terecht voor informatie over de werkwinkel in hun gemeente.
- In 2004 werden de werkwinkels doorgelicht door het communicatiebureau VVL-BBDO. Uit het onderzoek blijkt dat het concept van verschillende partners onder één dak boeiend is, maar niet altijd eenvoudig. De werkzoekende staat bij elk van deze partners centraal in de dagelijkse werking.
- Het onderzoek betekende het startschot voor een communicatiecampagne. Zo werd een communicatieplan opgesteld om de interne en de externe communicatie te verbeteren.
- *Communicatieacties*: in 2004 werd een nieuwe visuele stijl uitgewerkt voor de interne communicatie naar de werkwinkelconsulenten. De stijl bestaat uit jeugdige, frisse kleuren en een bloemetje als motief. Dat motief symboliseert het netwerk van de werkwinkels, waarin elk bloemblaadje een partnerorganisatie voorstelt.
- Eind december kregen alle werkwinkelconsulenten een elektronische nieuwsbrief toegestuurd. Tegelijkertijd zorgden een aantal succesvolle acties voor een geoptimaliseerd onthaal in de werkwinkels.
- Uit het onderzoek bleek dat de werkwinkels groot belang hechten aan een kwalitatief onthaal. De onthaalbedienden vervullen dan ook een sleutelfunctie binnen de werkwinkel. Toch zijn de omstandigheden waarin zij werken niet altijd ideaal.

- De opleiding 'klantgericht onthaal' helpt hen om ook in moeilijke situaties te werken aan een klantgericht en efficiënt onthaal.
- De opleidingssessies zijn gestart in november 2004 en tegen midden februari 2005 zullen 664 werkwinkelconsulenten die opleiding gevolgd hebben.

### Inschrijvingen

Iedereen die werk zoekt, begeleid wil worden of een opleiding wil volgen, kan zich bij de VDAB inschrijven als werkzoekende (werkend of niet). Niet-werkende werkzoekenden, die een uitkering willen ontvangen, moeten zich inschrijven bij de VDAB.

Een volledig en correct werkzoekendendossier is essentieel voor een correcte begeleiding en een juiste selectie van vacatures. Ook de werkloosheidsstatistieken worden samengesteld op basis van de dossiergegevens.

Tijdens de inschrijvingsmodule krijgen de werkzoekenden, op basis van hun ingevulde gegevens, maximaal 20 vacatures aangeboden via de vacaturematching. Werkzoekenden duiden de vacatures aan waarop ze willen solliciteren. De gekozen vacatures worden weggeschreven in het dossier van de klant, zodat de consulent tijdens het opvolgingsgesprek kan peilen naar het verloop van die sollicitaties. De werkzoekenden worden ook bevraagd over hun competenties aan de hand van het Competenties en Beroepen Repertorium voor de Arbeidsmarkt (CO.BR.A.). Bij elke gewenste job wordt hen gevraagd om zichzelf te evalueren op basis van de competenties die voor die bepaalde vacature belangrijk zijn. De basiscompetenties worden automatisch weggeschreven in hun dossier.

Na de inschrijving krijgen werkzoekenden wekelijks de passende vacatures toegestuurd via e-mail of via de post. Werkzoekenden hebben ook de mogelijkheid om vanuit hun dossier via de vacaturematching dagelijks de vacatures op te vragen die het best bij hen passen. Ze kunnen dit doen in Dossiermanager op de werkwinkelpc's en op de website van de VDAB.



De werkzoekenden kiezen zelf via welk kanaal ze zich inschrijven:

- internet: [www.vdab.be](http://www.vdab.be)
- servicelijn: op het gratis nummer 0800 30 700 (elke werkdag van 8 tot 20 uur)
- zelfbedieningspc's in de werkwinkel
- consulent

In 2004 schreven 94.381 nieuwe werkzoekenden zich in. Het aantal herinschrijvingen bedroeg 407.169. Het totale aantal inschrijvingen in 2004 bedroeg dus 501.550.

Via de campusactie zijn er 6.879 jongeren voor het einde van het schooljaar 2003-2004 ingeschreven, tegenover 7.262 in het vorige jaar.

Het lessenpakket "De start van een loopbaan" wordt positief onthaald door de scholen, maar volgens een enquête gebruikt slechts 33% van de scholen het pakket. De tevredenheidsmeting bij de werkzoekenden toont aan dat schoolverlaters door de scholen minder goed worden geïnformeerd over de overgang van het onderwijs naar de arbeidsmarkt. Het lessenpakket werd aangepast en zal in 2005 extra worden gepromoot.

## Ondernemerstalent

De Vlaamse Ondernemingsconferentie van eind 2003 heeft geleid tot een reeks maatregelen om het ondernemerschap in Vlaanderen te bevorderen.

In dit kader heeft de VDAB het project "Ondernemerstalent" uitgewerkt en geïmplementeerd. Via dit project positioneert de VDAB zich als een actieve actor op de arbeidsmarkt bij wie werkzoekenden terechtkunnen voor het detecteren en het verder ontwikkelen van hun competenties op het vlak van ondernemerschap. De VDAB biedt hen een kwalificerende oriëntatie en een opleiding "ondernemerschapsvaardigheden" aan.

Na de detectie en opleiding hebben de werkzoekenden extra competenties verworven waarmee ze de stap naar het zelfstandig ondernemerschap kunnen zetten of die ze kunnen gebruiken op de reguliere arbeidsmarkt.

Sinds maart 2004 kunnen de werkzoekenden bij hun inschrijving of herinschrijving in hun dossier aangeven dat ze als zelfstandige willen werken. Het project ondernemerstalent richt zich specifiek op de doelgroep hoger geschoolden (minimum hoger secundair onderwijs). Nadat werkzoekenden, bij hun inschrijving of tijdens de telefonische screening in het kader van de sluitende aanpak, aangegeven hebben dat ze ook als zelfstandige willen werken, worden ze uitgenodigd om de e-scanondernemerstest af te leggen bij de VDAB. Op basis van de resultaten bekijkt de VDAB-consulent samen met de kandidaat of hij uit het juiste hout is gesneden om als zelfstandige aan de slag te gaan. Werkzoekenden met een positief resultaat voor de e-scanondernemerstest kunnen de opleiding "Bedrijfsbeheer" van SYNTRA en/of de opleiding "Starterscursus" van UNIZO volgen.

In 2004 hebben 680 werkzoekenden de e-scanondernemerstest afgelegd, 258 werkzoekenden hebben de opleiding "Bedrijfsbeheer" van SYNTRA gevolgd en 47 werkzoekenden de starterscursus van UNIZO.

## Bemiddeling tussen vraag en aanbod

De werkwinkel of het plaatselijke VDAB-kantoor is de plaats bij uitstek waar de vraag naar en het aanbod van werk elkaar concreet ontmoeten. Hier vinden werkzoekenden, ofwel in een persoonlijk contact met de consulent, ofwel door gebruik te maken van de ter beschikking gestelde on-linetoeepassingen de voor hen best geschikte job.

De VDAB stemt zijn diensten altijd af op de recentste trends in de arbeidsmarkt. Zo is vanaf mei 2004 het project 'wekelijkse automatische vacaturematching' van start gegaan. Via dit VDAB-selectiesysteem krijgen werkzoekenden vacatures aangeboden waarvan de functievereisten het best overeenstemmen met hun profiel. Elke zondag worden werkzoekendendossiers gematcht op de vacatures van de voorbije week. Vacatures die, wat een tiental criteria betreft, voor meer dan 80% overeenstemmen met de gegevens van de klant, worden aangeboden via e-mail of brief.





Het project is opgestart in de regio's Oostende en Vilvoorde. Na enkele maanden werd het uitgebreid over heel Vlaanderen. Dankzij permanente reacties van werkzoekenden en werkgevers, via de servicelijn of de werkwinkel, is het project doorlopend geëvalueerd en bijgestuurd op het gebied van de kwaliteit van de matching en de impact ervan op de werking van de VDAB.

### Specifieke arbeidsbemiddeling voor havenarbeiders

Havenarbeiders moeten zich niet inschrijven als werkzoekende bij de VDAB. Zij hebben een speciaal werkloosheidsstatuut en ze zijn vrijgesteld van de gemeentelijke stempelcontrole. Werkloze havenarbeiders moeten zich wel dagelijks, op vastgestelde uren, aanbieden in de daarvoor voorziene havenkantoren. De aanwerving gebeurt door de werkgever.

Is er een gebrek aan spontane kandidaten, dan bemiddelt de VDAB. Op het einde van de aanwervingssessie registreert de VDAB de werkloze havenarbeiders en bezorgt hen een werkloosheidsstempel. Is er een gebrek aan werkwilligen, dan kan de VDAB deze stempel collectief of individueel weigeren.

De VDAB is actief in de havenkantoren van Antwerpen, Gent, Oostende en Zeebrugge.

### De statistieken van Zeebrugge en Antwerpen in 2004

Aantal erkende havenarbeiders	<b>2003</b>	<b>2004</b>
	8.026	8.570
Aantal vacatures	<b>2003</b>	<b>2004</b>
	110.518	120.756
Aantal aanwervingen	<b>2003</b>	<b>2004</b>
	73.636	66.731
Aantal arbeidstaken uitgevoerd in de haven	<b>2003</b>	<b>2004</b>
	1.710.027	1.827.546
Aantal werkloosheidsstempels	<b>2003</b>	<b>2004</b>
	138.520	137.415

### De VDAB-fruitcel

In 2004 heeft de land- en tuinbouwsector 7.394 vacatures doorgegeven aan de VDAB. Het matchen van de vraag met het beschikbare potentieel aan arbeidskrachten vereist een bijzondere inspanning. Het aantal geïnteresseerde kandidaten blijft een knelpunt in deze sector. Diverse factoren spelen hierbij een rol: fysiek belastende arbeid, arbeidscontracten van korte duur, specifieke arbeidsomstandigheden en het loon.

Om de tewerkstelling in de fruitsector te stimuleren, richtte de VDAB in 1995 de fruitcel op in samenwerking met de plaatselijke fruitveilingen, het Subregionaal Tewerkstellingscomité van Limburg en vertegenwoordigers van werknemers en werkgevers.

In 2004 heeft deze fruitcel een aantal acties op touw gezet om werkgevers en werkzoekenden optimaal te bereiken. Zo organiseerden de Boerenbond en de VDAB verschillende sessies om werkgevers te informeren over de rekruteringsacties van de VDAB en om hen aan te zetten hun vacatures zo vroeg mogelijk kenbaar te maken. In Limburg en in het Hageland werden deze acties aangevuld met een schriftelijke enquête bij alle fruittelers.

Ten slotte werd er veel aandacht besteed aan de communicatie naar de kandidaat-werknemers. In samenwerking met de VDAB-communicatiedienst zijn specifieke initiatieven opgezet: deelname aan de jobbeurs in Genk en de studentenjobbeurs in Bilzen, verspreiding van de vacatures naar andere Europese landen via EURES, affichering in de werkwinkels en verspreiding van de vacatures naar de jobdiensten van universiteiten en hogescholen.

## Ontvangen en vervulde werkaanbiedingen

Als werkgevers een vacature doorgeven aan de VDAB, dan hebben zij de volgende keuzemogelijkheden:

- de vacature zelf publiceren op de VDAB-website [www.vdab.be](http://www.vdab.be);
- de vacature doorgeven aan de servicelijn op het nummer 0800 30 700, via fax 02 508 38 12, of via [vacatures@vdab.be](mailto:vacatures@vdab.be);
- de vacature bespreken met hun regionale, gespecialiseerde vacatureconsulent.

Het aantal ontvangen en vervulde vacatures is een belangrijke parameter in het beheerscontract dat werd afgesloten tussen de Vlaamse regering en de VDAB.

De VDAB ontving 347.779 vacatures in 2004 via zijn arbeidsmarktinformatiesysteem (AMI) (waarbij de vacatures worden ingevoerd door VDAB-consulenten) en Jobmanager (waar de werkgever zijn vacatures zelf kan inbrengen via het internet).

Daarnaast werden 148.455 vacatures overgenomen uit de EURES-databank (jobs van andere overheidsdiensten voor arbeidsbemiddeling uit de Europese Economische Ruimte) en 101.782 jobs van andere partners waarmee een samenwerkingsovereenkomst is afgesloten (Easyjobs, Jobat en Stepstone). In totaal werd over 598.016 vacatures informatie verspreid.

De tabel hiernaast geeft een overzicht van het aantal ontvangen werkaanbiedingen, uitgesplitst naar de diverse economische circuits. De invullingsgraad is alleen gekend voor de vacatures beheerd door de consulenten in het arbeidsmarktinformatiesysteem (AMI). In totaal werd 83% van de vacatures ingevuld uit alle circuits. Dit is een daling van 1,1% ten opzichte van 2003. Uit het normale economische circuit (NEC) werd 82,8% van de vacatures ingevuld, tegenover 84,1% in 2003. Voor de helft van de vacatures in het NEC werft de werkgever binnen de 42 dagen een geschikte kandidaat aan..

## Ontvangen werkaanbiedingen in 2004

	2004	2003	tov 2003
<b>AMI + Jobmanager</b>			
NEC zonder uitzendvacatures	148.492	122.447	+21,3%
Uitzendvacatures	194.014	122.486	+58,4%
Tewerkstellingsmaatregelen	5.273	5.988	-11,9%
<b>Totaal</b>	<b>347.779</b>	<b>250.921</b>	<b>+38,6%</b>
<b>Overgenomen databanken</b>			
EURES	148.455	125.528	+18,3%
Partners	101.782	47.618	+113,7%
<b>Totaal verspreid</b>	<b>598.016</b>	<b>424.389</b>	<b>+40,9%</b>

Het Normaal Economisch Circuit (NEC) omvat jobs uit het gewone circuit, de startbanen, vervanging bij brugpensioen en bij loopbaanonderbreking in de privé-sector, het voordeelbanenplan, de dienstenbanen, jobs in de uitzendsector, de tijdelijke jobs, de studentenjobs en de extra's (horecasector).

Tewerkstellingsmaatregelen: vacatures voor gesubsidieerde jobs in overheidsdiensten en non-profit organisaties, vnl. DAC, WEP+, gesco's.

EURES-vacatures: vacatures ontvangen in het kader van de internationale uitwisseling binnen de Europese Economische Ruimte.





Werkaanbiedingen uit het NEC zonder uitzendvacatures, ingedeeld per sector

Sector	aantal ontvangen in 2004	% tot 2003	% vervuld (alleen AMI)
Land- en tuinbouw	7.274	+73,9%	81,6%
Metaal	3.078	+6,4%	80,6%
Voeding	2.735	-3,9%	83,6%
Textiel	835	-10,2%	87,0%
Kleding	221	-7,1%	79,7%
Chemie	958	-11,4%	77,7%
Drukkerijen	1.146	+25,2%	78,8%
Hout	547	-8,4%	82,5%
Papier en karton	193	-20,6%	82,8%
Productie van transportmiddelen	2.281	+76,0%	95,1%
Overige industrie	5.735	+15,0%	79,7%
Bouw	11.156	+10,3%	81,0%
Elektriciteit, gas en water	591	+11,7%	84,4%
Hotels en restaurants	8.149	-4,6%	82,1%
Handel en reparatie	21.861	+13,1%	86,2%
Communicatie	1.170	+2,7%	70,7%
Vervoer	6.433	+16,5%	81,5%
Financiële instellingen	1.928	+20,4%	77,4%
Diensten aan bedrijven	32.739	+51,6%	72,4%
Onderwijs	8.916	+13,2%	88,9%
Openbare diensten	6.433	+1,5%	84,7%
Gezondheidszorg	5.251	+26,3%	83,9%
Maatschappelijke dienstverlening	10.051	+25,6%	87,0%
Gemeenschapsvoorzieningen	1.623	+0,0%	88,3%
Diversen	7.128	+22,2%	81,3%
Nace-code niet ingevoerd	60	+122,2%	87,5%
<b>TOTAAL</b>	<b>148.492</b>	<b>+21,3%</b>	<b>82,8%</b>

Binnen het NEC noteren we in 2004 een markante stijging in de sectoren 'Diensten aan bedrijven', 'Land- en tuinbouw' en 'Productie van transportmiddelen'. De vraag loopt sterk terug in de sectoren 'Chemie', 'Papier en karton' en Textiel'.

Werkaanbiedingen uit het NEC, zonder uitzendvacatures, ingedeeld per studieniveau

Studieniveau	aantal ontvangen in 2004	% tov 2003	% vervuld (alleen AMI)
Geen diploma vereist	65.914	+24,9%	82,9%
Secundair algemeen vormend 2de graad	906	-32,9%	83,8%
Secundair beroeps 2de graad	2.085	+4,5%	81,4%
Secundair technisch 2de graad	2.645	+4,9%	86,9%
Secundair 2de graad kunst	5	+150,0%	100,0%
Secundair algemeen vormend 3de graad	14.930	+16,2%	81,8%
Secundair beroeps 3de graad	13.985	+11,0%	83,2%
Secundair technisch 3de graad	11.547	+14,5%	80,3%
Secundair 3de graad kunst	53	+3,6%	90,0%
Hoger onderwijs 1 cyclus	27.301	+36,4%	83,3%
Hoger onderwijs 2 cycli	2.961	+4,0%	83,1%
Universitair	6.160	+15,2%	85,4%
<b>TOTAAL</b>	<b>148.492</b>	<b>+21,3%</b>	<b>82,8%</b>

Er is een sterke toename van het aantal vacatures met vraag naar een opleiding secundair algemeen vormend 3de graad, secundair technisch 3de graad en hoger on-

derwijs van 1 cyclus. We merken in 2004 een sterke daling van het aantal vacatures met vraag naar een opleiding secundair algemeen vormend 2de graad.

Werkaanbiedingen uit het NEC, zonder uitzendvacatures, ingedeeld per regio

Regio	aantal ontvangen in 2004	% tov 2003	% vervuld (alleen AMI)
Antwerpen-Boom	22.484	+16,0%	80,8%
Mechelen	6.621	+27,6%	80,7%
Turnhout	7.782	+13,7%	88,2%
Leuven	8.497	+19,0%	80,5%
Vilvoorde	13.332	+19,1%	87,6%
Brugge	7.720	+4,2%	89,1%
Kortrijk-Roeselare	11.119	+19,8%	80,6%
Oostende-Ieper	10.172	+17,9%	84,5%
Aalst-Oudenaarde	5.970	+19,1%	85,9%
Gent	15.919	+48,2%	85,4%
St.Niklaas-Dendermonde	7.618	+22,5%	80,3%
Hasselt	10.750	+13,4%	84,8%
Tongeren	5.627	+32,2%	74,6%
Buiten Vlaanderen	14.881	+27,5%	72,3%
<b>TOTAAL</b>	<b>148.492</b>	<b>+21,3%</b>	<b>82,8%</b>





De regio Gent ontving in 2004 beduidend meer vacatures (+48,2%). Ook in de regio's Antwerpen-Boom, Kortrijk-Roeselare en Sint-Niklaas-Dendermonde is het aantal werkaanbiedingen fors gestegen. We zien in 2004 slechts een lichte stijging van het aantal werkaanbiedingen voor jobs in de regio Brugge (+4,2%).

### Het succes van [www.vdab.be](http://www.vdab.be)

Het aantal bezoekers van de VDAB-website bleef ook in 2004 gestaag stijgen. Het onafhankelijke bureau CIM ([www.cim.be](http://www.cim.be)) registreerde in totaal 13.929.188 bezoeken voor 2004, een stijging met 34%. Ook het aantal pagina-opvragingen steeg met 37,5% tot 437.831.854.

De bezoeker van de website komt niet zomaar eens kijken, maar gaat bewust op zoek naar informatie.

De **Vlaamse** VDAB-site bevestigde daarmee zijn koppositie als drukst bezochte **Belgische** jobsite, met een aandeel van 30% in het totale aantal bezoekers. Het succes is ook de andere spelers op de virtuele arbeidsmarkt niet ontgaan. Na Federgon, Easyjobs (van de Roularta-groep) en Jobat (van de VUM-groep) sloot ook Stepstone een samenwerkingsovereenkomst af met de VDAB, waardoor zijn vacatures herkenbaar op de VDAB-site worden gepubliceerd.

Door het aanbieden van quasi alle beschikbare vacatures op één platform, draagt de VDAB in belangrijke mate bij tot een verhoogde transparantie van de arbeidsmarkt.

Werkzoekenden die geen pc hebben of die minder computervaardig zijn, worden niet uit het oog verloren. Zij kunnen ook het volledige vacature- en opleidingsaanbod raadplegen op de 407 WIS-kiosken of op de pc's in de werkwinkels. In 2004 maakten 364.648 bezoekers gebruik van deze met aanraakscherm uitgeruste kiosken. De VDAB besliste trouwens om zijn WIS-kiosken vanaf begin 2005 volledig te vernieuwen.

Met 8.048.210 bezoeken en 108.501.007 selecties blijft de vacaturebank veruit het meest bezochte onderdeel van de site. Opmerkelijk was de stijging van het aantal gebruikers van Dossiermanager (1.317.623 bezoeken,

+63%), waarmee werkzoekenden zich kunnen inschrijven en hun werkzoekendendossier zelf kunnen beheren.

Bij **Mijn VDAB** werd zowel bij de werkzoekenden/werknemers (156.698, +64%) als bij de bedrijven (33.165, +15%) een stijging van het aantal abonnees genoteerd. Mijn VDAB biedt werkzoekende klanten een virtuele sollicitatieruimte, waar ze onder andere hun selecties, sollicitaties en cv's on line kunnen beheren. Eind november 2004 werd de unieke toegang tot Mijn VDAB en Dossiermanager gerealiseerd. Dit is een eerste stap naar de volledige integratie van beide toepassingen. Dit moet de klantvriendelijkheid en de duidelijkheid voor de werkzoekende verhogen en mogelijke misverstanden en verwarring voorkomen.

De werkgever kan in Mijn VDAB onder andere zijn selecties en vacatures beheren. 73,9% van de door werkgevers aan de VDAB gemelde vacatures werden door de werkgever zelf via Jobmanager ingevoerd. De werkgevers maakten 32.800 selecties in de cv-databank, een stijging met 18,76% tegenover 2003.

**Webleren** of e-learning zit duidelijk in de lift. 17.785 cursisten maakten gebruik van deze vorm van leren, dit zijn er 11,77% meer dan vorig jaar. De grootste troef van deze leer methode bestaat uit de combinatie van zelfstudie wanneer het je best past en de mogelijkheid tot begeleiding door een webcoach.

In 2004 tekenden 11 gemeenten in op **Werk & Gemeente**. Dit brengt het totaal op 63 gemeenten. Werk & Gemeente is een miniwebsite voor werk en opleiding op maat van de gemeenten. Bedrijven uit de gemeente of dichte omgeving kunnen zich in de bedrijvengalerij voorstellen.

### On line adverteren

Deze dienstverlening biedt bedrijven en organisaties de mogelijkheid om hun vacatures en hun bedrijf extra in de kijker te plaatsen.

De VDAB realiseerde in 2004 een omzet van € 793.761, wat neerkomt op een stijging met 12%.

### Nieuw op de website in 2004

**Expertdiscussies:** Websitebezoekers konden over geselecteerde onderwerpen vragen stellen aan een expertenpanel. De vragen werden in real time beantwoord door de experts.

De volgende onderwerpen kwamen aan bod:

- De kanalen om werk te zoeken.
- Een sollicitatiebrief en cv schrijven.
- Je loopbaan in eigen handen nemen.
- Een sollicitatiegesprek voeren.
- Wonen en werken in Europa.
- Werken bij de Belgische defensie
- Pas afgestudeerd... wat nu?
- Solliciteren.
- Werk zoeken als 45-plusser.
- Uitzendwerk.

**HRaanBod:** in de rubriek Management worden zeven thema's belicht waarmee leidinggevenden dagelijks te maken hebben: leidinggeven, motiveren, communiceren, onderhandelen, presenteren, evalueren en ontslaan.

**Wegwijzer voor anderstaligen:** niet-Nederlandstaligen kunnen in het Frans, het Engels of het Duits kennismaken met de VDAB en zijn diensten. Bovendien krijgen de lezers informatie over hoe ze het best een professioneel buitenlands avontuur kunnen aanpakken en wat daar zoal bij komt kijken.

### Kwaliteit

Aan de hand van steekproeven wordt gewaakt over de juistheid van de aangeboden informatie en de efficiëntie van de toepassingen.

**KISS-cv's:** ook dit jaar werd de kwaliteit van de KISS-cv's nagegaan aan de hand van een controlelijst met gewogen criteria. De gemiddelde kwaliteitsscore bedroeg 88,9%. Criteria zoals sollicitatietroeven, specifieke vaardigheden, ervaring, stages en takenpakketten blijven een aandachtspunt.

**Vacatures:** om de actualiteitswaarde van de door de bedrijven ingevoerde vacatures (Jobmanager) op peil te houden, wordt een automatische controle uitgevoerd.

Deze controle werd in 2004 nog strenger. Wanneer aan een vacature gedurende twee maanden niets wordt gewijzigd, vertrekt er een e-mail naar de werkgever met het verzoek enige actie te ondernemen. Komt er geen reactie van de werkgever, dan wordt de vacature uit het systeem gehaald. Op die manier wordt aan de werkzoekenden een zo actueel mogelijk vacatureaanbod gegarandeerd.

**Mijn VDAB:** zowel bij de werkgevers als bij de werkzoekenden/werknemers werd gepeild naar de tevredenheid over Mijn VDAB. Beide klantengroepen zijn tevreden tot zeer tevreden over de gebruiksvriendelijkheid en de lay-out van Mijn VDAB. Daarnaast valt vooral de Jobmanager (zelfbeheer vacature-invoer) in de smaak. Minder tevredenheid is er over de zoekstructuur in de opleidingengids en de correctheid van de op de cv 's vermelde vaardigheden van de sollicitant.

De werkzoekenden/werknemers vinden de aangeboden vacatures actueel, maar hebben wel twijfels over de correctheid van de vacature-inhoud.

De analyse van respectievelijk vacatures en cv's kan de respondenten maar matig bekoren.

**Klantenmanagement:** op klachten, opmerkingen en suggesties van klanten wordt snel en constructief gereageerd.

**WIS-kiosken:** een kioskequipe verzekert de goede werking en de netheid van de kiosken.

De klantentevredenheid wordt ook gemeten aan de hand van een bevraging door het onafhankelijke **InSites Consulting**.

### De klant (bron: bevraging door InSites Consulting december 2004)

#### Profiel:

- 70% van de respondenten is vrouw, 30% man.
- 29% van de respondenten is jonger dan 24 jaar. 36% van de respondenten behoort tot de leeftijdscategorie van 25 tot 34 jaar. 21% van de respondenten is tussen 34 en 44 jaar, 14% is ouder dan 45 jaar.





- 46% van de respondenten heeft een diploma hoger onderwijs, waarvan 28% een diploma hoger onderwijs van het korte type en 18% een (post)universitair of een diploma hoger onderwijs van het lange type heeft behaald.
- 39% beschikt over een diploma van hoger secundair onderwijs. 15% over een diploma lager secundair.
- 56% is momenteel voltijds of deeltijds aan het werk.

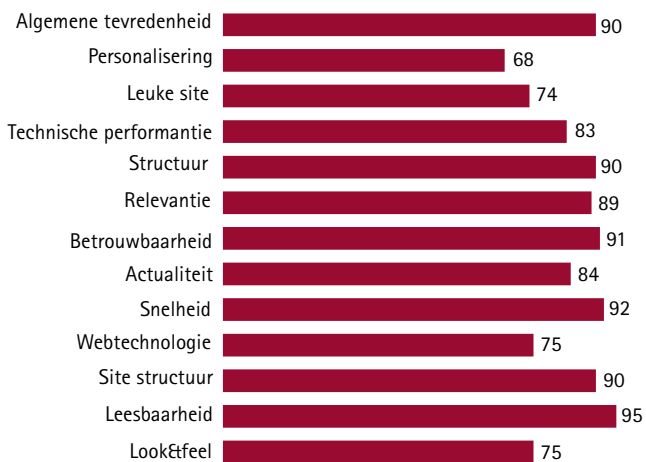
#### Bezoekersfrequentie:

- 81% van de respondenten heeft in de twee weken voorafgaand aan de bevraging de website bezocht.
- 74% heeft de site meer dan één keer bezocht in de twee weken voorafgaand aan de bevraging, 33 % zelfs meer dan 6 keer.

#### Tevredenheid:

De website wordt geëvalueerd op een dertiental criteria. De tevredenheid met betrekking tot de verschillende criteria varieert tussen 68% en 95%. Op algemene tevredenheid scoort de site 90%.

#### Tevredenheid van de website in %



#### Jobsite van het jaar

*Bij de verkiezing 'Site van het jaar' van het computermagazine Clickx behaalde vdab.be net zoals vorig jaar de 12e plaats van alle professionele sites. Bij de jobsites stond de VDAB-site op nummer één.*

## Accountmanagement voor werkgevers

Sinds een aantal jaren zijn de regionale accountmanagers het vaste VDAB-aanspreekpunt voor werkgevers. Ook in 2004 was dit niet anders: de regionale accountmanagers zijn en blijven belangrijke sleutelfiguren in de benadering van de bedrijfswereld. Hun rol evolueerde in het afgelopen jaar nog meer van tussenpersoon naar die van HR-coach. Enerzijds zijn zij het boegbeeld van de VDAB en fungeren zij als spreekbuis voor de organisatie. Anderzijds trachten zij, vanuit een degelijke behoefte-detectie, tegemoet te komen aan de noden en vragen van de werkgevers bij het voeren van een doordacht HR-beleid, zowel op korte, middellange als lange termijn.

De regionale accountmanagers zijn in feite probleemoplossers. Een klant- en marktgerichte dienstverlening staat daarbij voorop. De regionale accountmanagers reiken oplossingen aan voor HR-problemen van diverse aard. Deze oplossingen, onder de vorm van HR-informatie en HR-gerelateerde dienstverlening, betekenen een belangrijke meerwaarde voor de bedrijven.

Ook mag de intermediaire rol van de regionale accountmanagers niet uit het oog worden verloren. Regionale accountmanagers fungeren als belangrijk doorgeefluik. Andere interne diensten, partners van de VDAB of externe actoren worden ingeschakeld in de zoektocht naar passende oplossingen voor diverse HR-problemen van het bedrijf. Sterk punt van de accountmanagers daarbij is hun neutraliteit. Zonder enige vooringomenheid kunnen zij meedenken met de klant en van daaruit de nodige signalen doorgeven. Zij staan verder ook garant voor een degelijke opvolging van de gemaakte afspraken en de gevraagde acties.

In 2004 legden de regionale accountmanagers meer dan 12.028 bedrijfsbezoeken af. Meer dan 5.000 bezoeken werden gerealiseerd binnen de klantenportefeuille. Het gaat om bedrijven waar de regionale accountmanagers een duurzame en constructieve samenwerkingsrelatie mee konden opbouwen. Deze relatie wordt in stand gehouden door regelmatige en gestructureerde contacten tussen beide partijen. In totaal werden in 2004 zo'n 7.792 verschillende bedrijven bezocht, waarvan 2.497 portefeuillebedrijven.



Naast de bedrijfsbezoeken waren er in 2004 ook tal van andere contactmomenten met werkgevers en andere spelers op de arbeidsmarkt. Beurzen, evenementen en andere collectieve acties waren, net zoals vorige jaren, belangrijke ontmoetingsfora. In 2004 namen meer dan 5.200 bedrijven deel aan één of meerdere collectieve acties, georganiseerd door de VDAB. De bedoeling van deze acties was zeer uiteenlopend, gaande van informatieverstrekking en adviesverlening over diverse HRM-thema's tot het detecteren van behoeften en het capteren van signalen op de arbeidsmarkt.

Bedrijfsbezoeken en collectieve contactmomenten zijn onder meer gericht op het bekendmaken van de verschillende producten en diensten van de VDAB. In 2004 werden bij zo'n 16% van de portefeuillebedrijven één of meerdere IBO-contracten afgesloten. Ongeveer 70% van de portefeuillebedrijven plaatsten één of meerdere vacatures.

In 2004 werden ook opnieuw inspanningen geleverd om de verkoop van de werknemersopleidingen van de VDAB te stimuleren. Ongeveer 18% van de portefeuillebedrijven tekenden in voor één of meerdere opleidingen. Met voltooiingsstages en KISS-contracten werden respectievelijk ongeveer 19% en 78% van de portefeuillebedrijven bereikt.

**Aantal bedrijfsbezoeken door de regionale accountmanagers in 2004**

Regio	Totaal	In portefeuille
Antwerpen-Boom	1.506	666
Mechelen	398	113
Turnhout	616	367
Leuven	1.019	368
Vilvoorde	1.114	544
Brugge	743	395
Kortrijk-Roeselare	1.119	240
Oostende-Ieper	715	239
Aalst-Oudenaarde	821	388
Gent	1.165	294
St.Niklaas-Dendermonde	1.072	476
Hasselt	1.373	800
Tongeren	367	211
<b>Vlaanderen</b>	<b>12.028</b>	<b>5.101</b>

**Aantal verschillende bedrijven bezocht door de regionale accountmanagers in 2004**

Regio	Totaal	In portefeuille
Antwerpen-Boom	858	331
Mechelen	310	74
Turnhout	396	186
Leuven	719	234
Vilvoorde	659	222
Brugge	464	210
Kortrijk-Roeselare	846	122
Oostende-Ieper	514	132
Aalst-Oudenaarde	517	176
Gent	883	154
St.Niklaas-Dendermonde	621	201
Hasselt	758	347
Tongeren	247	108
<b>Vlaanderen</b>	<b>7.792</b>	<b>2.497</b>

**Aantal bedrijven die deelnamen aan collectieve acties in 2004**

Regio	Totaal
Antwerpen-Boom	697
Mechelen	106
Turnhout	194
Leuven	52
Vilvoorde	349
Brugge	798
Kortrijk-Roeselare	379
Oostende-Ieper	406
Aalst-Oudenaarde	319
Gent	592
St.Niklaas-Dendermonde	761
Hasselt	500
Tongeren	53
<b>Vlaanderen</b>	<b>5.206</b>

**De sociale interventieadviseurs van de VDAB**

In de huidige economische conjunctuur krijgen steeds meer bedrijven te maken met een herstructurering,





bedrijfssluiting of faling. Meestal heeft dat heel wat ontslagen tot gevolg.

De Vlaamse overheid zet al uitgebreide middelen in om aan deze problemen tegemoet te komen. Toch bleek dit niet voldoende. Daarom heeft de VDAB in april 2003, in opdracht van de Vlaamse minister van Werkgelegenheid en Toerisme, zijn dienstverlening uitgebreid met een sociale interventiecel, om ervoor te zorgen dat de getroffen werknemers snel opnieuw aan de slag kunnen.

De sociale interventiecel bestaat uit negen interventieadviseurs die kunnen worden ingezet over heel Vlaanderen. Zij informeren de getroffen werknemers over de mogelijkheden op de arbeidsmarkt en de wegen ernaartoe. Zij geven informatie over de VDAB-dienstverlening en leren hen hoe ze het beste opnieuw op zoek gaan naar werk.

Alvorens de interventiecel bij een bedrijf aan het werk gaat, wordt altijd eerst overlegd met alle sociale partners, zowel van werkgevers- als werknemerszijde. Zo waken de interventieadviseurs erover dat hun acties het sociale overleg niet doorkruisen.

Tijdens het jaar 2004 hebben de interventieadviseurs 293 bedrijven in moeilijkheden gecontacteerd. In 197 bedrijven kon er, na een akkoord van de werkgever en de betrokken werknemersorganisaties, een interventiecel worden opgestart. 139 interventies zijn ondertussen afgesloten. Deze interventiecellen hebben hun diensten aangeboden aan 7.479 werknemers. 3.278 ervan woonden een collectieve informatiesessie bij en 3.264 personen schreven zich in bij de VDAB als werkzoekende.

### Gratis nummer servicelijn: 0800 30 700

De servicelijn biedt het dienstenpakket van de VDAB aan via één centraal en sinds 2004 ook gratis nummer: 0800 30 700 én via een centraal e-mailadres: [info@vdab.be](mailto:info@vdab.be). De servicelijn is elke werkdag beschikbaar van 8 tot 20 uur.

De klanten kunnen er onder meer terecht voor een inschrijving als werkzoekende, de aanpassing van hun dossier, het melden en beheren van vacatures, aanpassing en annulering van vacatures, inschrijving in en reservaties uit de vervangingspool van het onderwijs, informatie over de opleidingscheques en ondersteuning bij het gebruik van de website van de VDAB. Het nummer biedt ook een klachtenlijn voor wie minder tevreden is over de dienstverlening van de VDAB.

De VDAB gebruikt het 0800-nummer als centraal meldpunt in campagnes, brochures, publicaties en mailings.

Een specifieke mijlpaal voor 2004 was de structurele inschakeling van de servicelijn in de basisopdrachten van de VDAB: de opvolging van de preventieve doelgroep in het kader van de sluitende aanpak en de vernieuwde vacaturewerking.

### Preventieve werking

Iedere nieuwe niet-werkende werkzoekende wordt telefonisch gecontacteerd door de servicelijn voor een eerste begeleidingsgesprek. De medewerker van de servicelijn hanteert een script dat zorgt voor een uniforme aanpak: het dossier overlopen, wegwijs maken in de website, sollicitatietips, bijkomende vragen beantwoorden, wijzen op de zoekmogelijkheden naar vacatures.

### Vernieuwde vacaturewerking

De servicelijn speelt een nadrukkelijker rol in de vernieuwde vacaturewerking van de VDAB. Zij werkt nu vooral als centraal contactpunt (via telefoon, mail en fax) voor alle werkgevers in Vlaanderen. De servicelijn beheert sinds mei 2004 ook een deel van de gemelde vacatures.

Centraal in de nieuwe werking staat de matchingtool die de ontvangen vacatures toetst aan de beschikbare cv's en ze opdeelt in categorieën (levels) met elk een aparte behandelingswijze.

De VDAB-servicelijn handelde in 2004 in totaal 456.347 contacten af, via telefoon en e-mail. Dat is een stijging van 56% tegenover 2003.

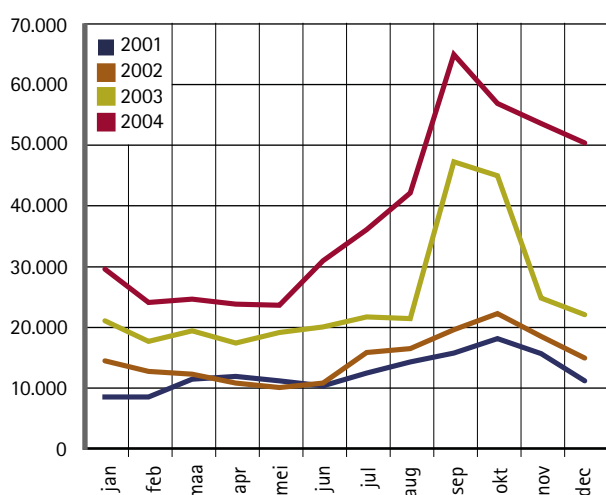
Het zijn voornamelijk werkzoekenden die de servicelijn raadplegen. Door de actie van de opleidingscheques voor werknemers is het aandeel werknemers nog steeds groot, namelijk 26,6%.

De servicelijn kreeg in 2004 onder meer vragen over de opleidingscheques voor werknemers (26%), het dossier van de werkzoekende (24%), algemene informatie (22%) en vacatures (10%).

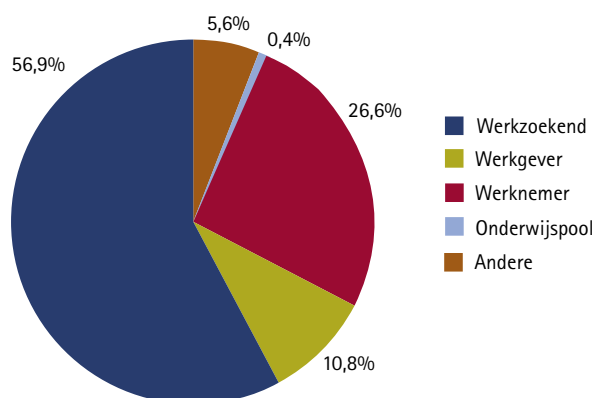
Voor deze aanzienlijke toename van de Servicelijnactiviteiten werden in 2004 73 extra medewerkers ingezet.

Sinds 1 oktober werkt de servicelijn op drie locaties: Brussel, Roeselare en Hasselt. De klant merkt echter niets van deze deconcentratie. De contact center distributor beschouwt alle medewerkers als één virtuele groep en verdeelt oproepen en faxen volgens het systeem van skill-based routing. Dit systeem creëert de mogelijkheid om nieuwe medewerkers modulair productief te maken en laat ook toe om het polyvalentiegehalte van elke medewerker systematisch te verhogen.

**Aantal contacten per maand met de servicelijn in 2001, 2002, 2003 en 2004**



**Soorten contacten met de servicelijn in 2004**



### EURES bevordert mobiliteit in Europa

Het vrije verkeer van personen, en meer bepaald het bevorderen van de mobiliteit van werkzoekenden en werknemers, is een van de hoofddoelstellingen van de Europese Unie.

Daarom heeft de Europese Commissie het EURES-netwerk opgericht.

Sedert 1 mei 2004 is dit netwerk uitgebreid met (10) nieuwe lidstaten: Estland, Letland, Litouwen, Polen, Hongarije, Slovenië, Tsjechië, Slowakije, (Grieks) Cyprus en Malta.

EURES staat voor European Employment Services. Het is een uniek netwerk van 600 consultants verspreid over de hele Europese Economische Ruimte (de Europese Unie plus Zwitserland, Liechtenstein, Noorwegen, IJsland en de nieuwe lidstaten). De VDAB is aangesloten bij EURES.

EURES werkt ook samen met universiteiten - zoals Nottingham, Leuven, Antwerpen - en hogescholen, om geïnteresseerde hoger afgestudeerden te plaatsen op de buitenlandse arbeidsmarkten.

De EURES-consulenten geven de meest actuele, praktische en correcte informatie over werken in het buitenland. Het EURES-netwerk informeert over jobs, de leef- en werkomstandigheden en de arbeidsmarkt in het buitenland.





Daarnaast is EURES dé specialist in:

- internationale werving van o.a managers en hoger opgeleide technici;
- werving in sectoren met een sterke internationale dimensie of met een hoge mate van mobiliteit of flexibiliteit zoals transport, hotel en catering, toerisme en IT;
- werving voor vacatures waarbij kennis van meerdere talen belangrijk is;
- rekrutering waarbij internationale (werk)ervaring of buitenlandse interesse is vereist;
- internationale rekrutering als de binnenlandse arbeidsmarkt onvoldoende geschikte kandidaten biedt;
- werving voor buitenlandse filialen.

De EURES-consulenten werken met:

- een uniform Europees vacaturesysteem met informatie over de gevraagde functie, het profiel van de gezochte kandidaten en de gegevens van de werkgever;
- een Europese databank over arbeids- en levensomstandigheden en arbeidsmarktinformatie van alle lidstaten van de Europese Economische Ruimte (EER);
- een uitgebreid netwerk van EURES-consulenten in de EER, die met elkaar in contact staan en de vacatures snel verspreiden in heel Europa.

### EURES in cijfers

- In 2004 geregistreerde contacten van EURES-consulenten met werkzoekenden: 6.832.
- Aantal op EURES-vacatures verwezen werkzoekenden: 937.
- Aantal rechtstreekse contacten met werkgevers: 363.
- Aantal consultaties van de rubriek 'internationaal' op de VDAB-site: 297.077 bezoeken of gemiddeld 24.756 per maand.
- Aantal consultaties via de WIS-kiosken: 26.629.

### De EURES-site: [www.europa.eu.int/eures](http://www.europa.eu.int/eures)

Deze portaalsite informeert de bezoeker over de leef- en werkomstandigheden in het buitenland en over de regionale en nationale arbeidsmarkten. Op de site staan ook heel wat nuttige links en contactadressen. Zo krijgen werkzoekenden in Europa al een duidelijk beeld van het wonen en werken in België. De informatie is bovendien beschikbaar in het Duits, Engels, Frans en Nederlands. De VDAB leverde hiervoor een belangrijke bijdrage.

Daarnaast biedt de EURES-website een vacaturebank, een cv-databank en informatie over het EURES-netwerk. De site is een nuttig instrument voor de Europese werknemers en een hulpmiddel voor werkgevers om voor hun knelpuntvacatures ook buiten de grenzen op zoek te gaan naar kandidaten.

Alle EURES-vacatures worden automatisch gepubliceerd op de VDAB-site, onder 'werk zoeken', rubriek 'internationaal'. Ze zijn ook terug te vinden op alle WIS-kiosken onder 'grensregio's' en 'Europese landen'.



### Werken in de skigebieden van de Alpen

*'Smelt je voor een job in de sneeuw?'*

*Zo kondigde EURES zijn informatie op de VDAB-site aan over jobs in verschillende Europese wintersportgebieden.*

*De titel sprak blijkbaar heel wat werkzoekenden aan. In de maanden november en december bezochten meer dan 7.000 geïnteresseerden de webpagina's met tijdelijke jobs in de horeca van de skigebieden.*

*Het winterseizoen loopt van Kerstmis 2004 tot Pasen 2005. Langere contracten kunnen soms ook, afhankelijk van de plaats en de hoeveelheid sneeuw. Aanwervingen gebeuren meestal in de periode november/december. In de wintersportgebieden wordt hard gewerkt: meestal 6 dagen op 7.*

Werkaanbiedingen zijn er in:

- Duitsland
- Frankrijk
- Oostenrijk
- Italië
- Zwitserland

*In de landen van de Europese Economische Ruimte hebben werknemers geen visum en werkvergunning nodig. Bovendien tellen gewerkte periodes mee voor de pensioenopbouw, mutualiteit en werkloosheidsuitkering in België.*

*Kandidaten moeten over voldoende talenkennis beschikken en de taal van het land spreken. De reis met de auto, trein of bus betalen ze zelf.*

## 2.2 De trajectwerking voor werkzoekenden

Trajectwerking is een methode waarbij één vaste consultant – de trajectbegeleider – de werkzoekende zo snel en efficiënt mogelijk naar duurzame tewerkstelling begeleidt.

De trajectbegeleider bepaalt vóór de start samen met de werkzoekende de stappen van een realistisch arbeidsmarktgericht traject op basis van de sterke en zwakke punten van de werkzoekende. Hij volgt ook de werkzoekende verder op tijdens de verschillende stappen in het traject. In overleg met de werkzoekende kan hij, indien nodig, de voorziene stappen bijsturen na de start.

Medio 2004 werd de instroom in de trajectwerking van de VDAB grondig gewijzigd in het kader van de activering van het zoekgedrag van de werkzoekenden.

Sindsdien is er een onderscheid tussen de preventieve werking (de begeleiding die start onmiddellijk na de inschrijving) en de curatieve werking (de begeleiding die opgestart wordt voor langdurige, niet-werkende werkzoekenden).

### Preventieve werking

Bij de inschrijving ontvangt de werkzoekende informatie over de dienstverlening van de VDAB. De werkzoekende ontvangt ook een aantal vacatures die het best aan zijn profiel beantwoorden. Vanaf dan wordt deze matching wekelijks herhaald en worden de geselecteerde vacatures aan de werkzoekenden per brief of e-mail bezorgd.

Indien de werkzoekende werkloos blijft, belt de VDAB-servicelijn de werkzoekende op. Dit contact vindt plaats na drie maanden werkloosheid voor jongeren en laaggeschoolden en na zes maanden voor werklozen die ouder zijn dan 25 jaar en hooggeschoold.

Tijdens dit telefonisch contact actualiseert de consultant het dossier van de klant, wordt het sollicitatiegedrag van de werkzoekende opgevolgd en peilt de consultant naar de behoefte voor extra ondersteuning of hulp. De werkzoekende wordt nogmaals geïnformeerd over de beschikbare instrumenten van de VDAB. Werkzoekenden





den kunnen zich inschrijven voor beperkte acties zoals een opleiding solliciteren via webleren of een cursus 'Aangename kennismaking met de computer', ze kunnen verder werk zoeken op eigen initiatief of ze kunnen worden doorverwezen naar een trajectbegeleider.

Drie maanden na het telefonische contact wordt elke werkzoekende uitgenodigd voor een gesprek bij een trajectbegeleider. Op basis van dit gesprek wordt een trajectplan opgemaakt en het traject opgestart.

### Curatieve werking

Sinds 1 maart 2004 worden langdurig werklozen uitgenodigd om deel te nemen aan een begeleidingssessie in een oriëntatiecentrum (OC). Gedurende een week worden in kleine groepen gesprekken met de werkzoekenden gevoerd onder leiding van een OC-consulent en de trajectbegeleider die de werkzoekenden later zal begeleiden.

Het is de bedoeling om de werkzoekende te informeren over het dienstenaanbod en de tewerkstellingsperspectieven en om hem of haar te motiveren en te oriënteren op de arbeidsmarkt.

Tot slot wordt tijdens een individueel gesprek tussen de werkzoekende en de trajectbegeleider een trajectplan op maat opgesteld. Daarna start een intensieve begeleiding naar werk.

In navolging van de activering van het zoekgedrag van de werkzoekenden door de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) werd in het eerste jaar prioritair aandacht besteed, enerzijds aan werklozen jonger dan 25 jaar die reeds 15 maanden werkloos en niet in trajectbegeleiding zijn en anderzijds aan werklozen tussen de 25 en de 30 jaar die minstens 21 maanden werkloos en niet in trajectbegeleiding zijn.

Ondanks het feit dat de doelgroepen verschillend zijn en ook de instroom verschillend verloopt, blijft de algemene methode van trajectwerking in zowel de preventieve als de curatieve werking dezelfde. De minimumstappen van het traject zijn de diagnose, de trajectbepaling en de trajectbegeleiding en -opvolging gericht op werk. Afhankelijk van het profiel van de werkzoekende kan dit worden aangevuld met sollicitatietrain-

ing en -begeleiding, een opleiding in een centrum, persoonsgerichte vorming en opleiding of begeleiding op de werkvloer.

### Diagnose en trajectbepaling (module 2)

In een individuele kwalificerende intake tracht de trajectbegeleider samen met de werkzoekende tot een zo volledig mogelijk beeld van de sterke en de zwakke punten van de werkzoekende te komen. Indien nodig kan hij hiervoor een beroep doen op gespecialiseerde screening zoals oriëntatie, medisch of psychologisch onderzoek en profielbepaling. Op basis van deze sterke-zwakke analyse wordt er in onderling overleg met de werkzoekende een stappenplan op maat opgesteld. Dit plan wordt vastgelegd in een trajectovereenkomst die de beide partijen ondertekenen en die geldt als basis voor de verdere samenwerking en begeleiding.

### Sollicitatietraining en -begeleiding (module 3)

Tijdens een sollicitatietraining verwerven werkzoekenden speciale kennis, vaardigheden en attitudes op het vlak van solliciteren. Zij worden ook begeleid bij het solliciteren. In 30 jobclubs wordt er sollicitatietraining en -begeleiding aangeboden. De werkzoekenden kunnen er gratis gebruikmaken van materiaal om te solliciteren: pc's, telefoon, een kopieerapparaat en documentatiemateriaal.

Ook werkzoekenden in opleiding krijgen een sollicitatietraining.

Daarnaast wordt sollicitatietraining aangeboden via webleren. Geïnteresseerden kunnen gratis de cursus 'solliciteren' volgen op de VDAB-website. Een on-line-coach begeleidt het leerproces van de cursist.

### Opleiding in een centrum (module 4)

Een aangepaste opleiding is voor veel werkzoekenden een essentiële stap in het traject naar werk. Het is de bedoeling om de opleiding zelf zo kort mogelijk te houden en ze aan te vullen met stages en opleiding op de werkvloer.

De tabel hieronder vermeldt het aantal opleidingsuren voor werkzoekenden in 2004, opgesplitst in een aantal grote rubrieken.

	Aantal opleidingsuren
Algemene vorming	157.791
Andere sectoren	245.344
Bewaking	33.663
Bouw	1.178.658
Confectie - Vormgeving	136.680
Diamant	21.340
Elektriciteit	97.857
Grafische technieken	185.336
Haven - Maritieme - Expeditie	110.868
Horeca	309.002
Hout	119.868
Industriële automatisering	395.966
Logistiek	243.035
Metaal	744.932
Migranten	838.676
Milieu	26.773
Primaire sector	63.822
Schoonmaak	191.112
Social Profit	3.461.156
Sollicitatietraining	462.557
Tertiaire sector	3.710.016
Textiel	29.500
Trajectwerking	184.011
Verkoop	99.638
Vervoer	278.107
Voeding	50.677
<b>Totaal Vlaanderen</b>	<b>13.376.382</b>

### VDAB-opleidingscentra worden competentiecentra.

In 2004 werd gestart met de ombouw van de 70 VDAB-opleidingscentra tot competentiecentra. Een competentiecentrum heeft als opdracht de dienstverlening te verbreden en de sectorale samenwerking te verdiepen. De verbreding van de dienstverlening uit zich in informatieverstrekking, competentieontwikkeling,

loopbaanbegeleiding en de inschatting, (h)erkenning en certificering van competenties. Om dit te verwezenlijken wordt er gestreefd naar een samenwerking met zowel publieke als private partners.

Deze competentiecentra organiseren, naast de klassieke vaktechnische opleidingen, ook loopbaanbegeleiding, certificering en informatieverstrekking voor werkzoekenden en werknemers. Werknemers die ander werk willen of willen weten of hun talenten tot hun recht komen in hun huidige job, kunnen een beroep doen op de loopbaanbegeleiders van de VDAB.

De VDAB reikt al langer attesten uit, maar wil meer vaardigheden certificeren in samenspraak met de verschillende beroepssectoren. In de infotheken kunnen werkzoekenden en werknemers terecht voor informatie over beroepen, opleidingen en de arbeidsmarkt.

### 14 oktober 2004: Dag van de Cursist

In 2004 organiseerde de VDAB voor de tweede maal in alle opleidingscentra een cursistendag. Tijdens deze dag kregen de cursisten de gelegenheid om hun problemen aan te kaarten in een overlegvergadering. Ze konden ook suggesties doen over hun opleiding.

In totaal namen 433 cursisten uit 68 verschillende opleidingen deel aan deze overlegvergadering. Dat is 4,5% van het totale aantal werkzoekende cursisten dat in de maand oktober in een VDAB-centrum een opleiding volgde.

Ook 143 VDAB-personeelsleden en 28 waarnemers van de vakbonden namen deel aan de cursistendag.

Onderwerpen die tijdens de vergaderingen aan bod kwamen, waren onder meer de informatie over opleidingen, de infrastructuur van de opleidingscentra en de randvoorwaarden voor opleidingen.

Algemeen werd de cursistendag opnieuw als positief ervaren door de deelnemers. De cursistendag wordt gezien als een meerwaarde naast de andere inspraak-instrumenten.

De voorstellen worden ondertussen uitgewerkt en gerapporteerd aan de betrokkenen.

Dit initiatief wordt wellicht ook in 2005 voortgezet.





## Social profitopleidingen voor werkzoekenden

In 1995 is de VDAB begonnen met het uitwerken van een opleidingsaanbod social profit voor werkzoekenden. In dat jaar realiseerde de VDAB 884.207 opleidingsuren. In 2004 waren dit 3.458.664 uren (t.o.v. 3.116.484 uren in 2003). In 1997 werden 2.800 trajecten social profit gerealiseerd; in 2004 6.963 trajecten (t.o.v. 6.358 in 2003).

De social profit is binnen de VDAB duidelijk een groeisector en neemt een belangrijke positie in bij de opleidingsactiviteiten. In 1997 bedroeg het aandeel van de social profitopleidingen amper 14%; in 2003 was dit gemiddeld 24,7% en in 2004 bedraagt dit 26%.

De social profitopleidingen komen tegemoet aan het doelgroepenbeleid van de VDAB.

In 2004 zijn 6.537 cursisten gestart met een opleiding social profit, waarvan 82% vrouwen en 34% laaggeschoolden.

Het aantal allochtone cursisten in de social profitopleidingen bedraagt 10,5% (t.o.v. 8,11% in 2003). De dienst wil het aantal allochtone cursisten verhogen, gelet op hun aandeel bij de werkzoekenden en de bereidheid van de sector om allochtonen aan te werven. De VDAB zal zich de volgende jaren verder inzetten om in het kader van het inburgeringsbeleid dit te realiseren, o.m. door het voortraject social profit voor allochtonen (gestart in september 2003 en voortgezet in 2004).

Het huidige opleidingsaanbod social profit voor werkzoekenden is grotendeels afgestemd op een job in de volgende deelsectoren:

- de gezondheidszorg;
- de bejaardenzorg;
- de gehandicaptenzorg en de bijzondere jeugdzorg;
- de sector kinderopvang.

Het opleidingsaanbod social profit bestaat uit de volgende opleidingen:

- oriënterende modules;
- vooropleidingen;
- voorbereidende modules;

- finaliteitsopleidingen: polyvalent verzorgende, gediplomeerde/gegradueerde verpleegkundige, begeleider buitenschoolse kinderopvang, opvoeder B1/B2, logistiek assistent, apotheekassistent, persoonlijk assistent/ADL-assistent;
- terugkeercursussen voor verzorgenden en verpleegkundigen (werkzoekenden en herintreders).

De volgende finaliteitsopleidingen zijn wat betreft gerealiseerde uren en gestarte cursisten de belangrijkste:

- polyvalent verzorgende;
- verpleegkundige;
- opvoeder;
- begeleider buitenschoolse kinderopvang;
- logistiek assistent in ziekenhuizen en rusthuizen.

Bij de opleidingsplanning houdt de VDAB rekening met de knelpuntberoepen (verpleegkundige, verzorgende, begeleider buitenschoolse kinderopvang, apotheekassistent en opvoeder) en met de grootte van de deelsector en i.f.v. de tewerkstelling van de opgeleide cursisten.

Het is opmerkelijk dat het aantal VDAB-cursisten verpleegkunde sinds 2000 jaarlijks sterk stijgt. In 2000 volgden 424 werkzoekenden een opleiding verpleegkunde, in 2002 waren dat er 993, in 2003 waren er 1.837 en in 2004 1.821 cursisten. Deze evolutie is o.m. te danken aan de samenwerking tussen de VDAB en de scholen in de verschillende regio's, de maandelijkse informatiesessies en de informatie- en sensibiliseringscampagnes.

De omvorming van de vroegere graduaatopleiding naar de bacheloropleiding in de verpleegkunde vereiste een afstemming van de VDAB-informatie op deze onderwijsevolutie.

De social profitsector staat positief tegenover de tendens dat werkzoekenden op volwassen leeftijd in hun loopbaanoriëntatie bewust kiezen voor een verplegend of verzorgend beroep.

De opleiding 'Begeleider buitenschoolse kinderopvang' bereidt cursisten voor om te werken in een Initiatief Buitenschoolse Opvang (IBO). De beslissing van Kind en Gezin dat 50% van de begeleiders tegen 2010 minimaal een kwalificatie van het 7de jaar BSO Kinderzorg



moeten hebben, beperkt de huidige rekruteringsacties voor de opleiding. Ook merken we nu reeds een verdringingseffect bij de aanwerving in een Initiatief Buitenschoolse Opvang in het nadeel van de cursisten die een VDAB-attest behaalden.

De tewerkstellingsresultaten van de opleidingen social profit zijn ook in 2004 zeer hoog: de resultaten variëren van 63 tot 97%.

### Werklozen knappen steenovenhoeve op langs Scheldeboord

*Het renovatieproject van de site 'Steenovens' in Sint-Amands is een uniek samenwerkingsproject. De site bestaat al sinds de 16de eeuw.*

*Men bakte er stenen in een veldoven. Later werd de hoeve een bruisend economisch centrum met een aanlegplaats voor boten, een veerdienst, een blekerij, een herberg en een boerderij.*

*De Koninklijke Vereniging voor Natuur- en Stedschoon werd in 2003 eigenaar en wil in samenwerking met andere partners een project met een sociale, educatieve, toeristische en cultuurhistorische dimensie uitbouwen.*

*De unieke ligging aan de Schelde is een extra troef. De VDAB organiseert op de site een opleiding metselen, een beroep dat behoort tot de knelpuntberoepen. De oefeningen bij de opleidingen metselen worden geïntegreerd in de renovatie.*

### Opleidingen Professionele Schoonmaaktechnieken

In het jaar 2004 realiseerde de VDAB 639 opleidingen professionele schoonmaaktechnieken (PST) voor werkzoekenden en 1.458 opleidingen voor werknemers. In het kader van de sluitende aanpak heeft de VDAB twee bijkomende instructeurs aangeworven voor de opleiding van werkzoekenden uit de curatieve doelgroep.

De VDAB wil de kwaliteit van de opleidingen PST verder verhogen. Daarom is er in 2004 samengewerkt met de

schoonmaaksector rond de methodiek van werkplekleren: VDAB-instructeurs geven opleiding aan werkzoekenden in een bedrijf. Om dit project te ondersteunen, heeft de sector vier extra bestelwagens geschonken aan de VDAB.

De instructeurs hebben een databank aangelegd van locaties die in aanmerking komen voor werkplekleren. Deze databank bevat gegevens over de toegankelijkheid, de beschikbaarheid, machines en materialen, adressen en contactpersonen van de bedrijven.

In de opleidingen PST is er een grote populatie van anderstaligen. Deze doelgroep heeft behoefte aan een naslagwerk over de specifieke schoonmaakterminologie en een aangepaste opleidingsmethodiek. Instructeurs ontwikkelden een set kaarten met foto's van machines en materialen en een set kaarten met de benamingen.

Door het invoeren van de dienstencheques is er een grote vraag naar geschoolde werkrachten voor de schoonmaak bij particulieren. Vijf instructeurs hebben in samenwerking met de Forem (Office wallon de la Formation Professionnelle et de l'Emploi) hiervoor een opleidingsprogramma uitgewerkt. De sector heeft het programma goedgekeurd en steunt de VDAB in de aanloop naar certificering van de opleiding 'Schoonmaak bij particulieren'.

In Antwerpen werden Doe-dagen georganiseerd om de consulenten beter te informeren over de beroepen in de schoonmaaksector en de inhoud van de opleiding PST. Het programma bestond enerzijds uit een getuigenis van een personeelsverantwoordelijke uit de schoonmaaksector en anderzijds uit praktische oefeningen, begeleid door de cursisten. Tachtig consulenten hebben gedurende vier namiddagen deelgenomen aan deze activiteit. Het experiment werd zeer positief onthaald.





## Premies tot stimulering van een opleidingskeuze

De laatste jaren is het aantal werkzoekenden in Vlaanderen opnieuw gestegen, waardoor de krapte op de arbeidsmarkt afnam. Toch blijft het aantal knelpuntberoepen erg talrijk. Knelpuntberoepen zijn beroepen waarvoor er te weinig geïnteresseerden zijn of waarvoor de kandidaten niet beantwoorden aan het juiste profiel. Het gaat dan niet alleen om het juiste diploma, maar vaak ook om een gebrek aan werkervaring of taalkennis.

De Vlaamse regering keert premies uit om werkzoekenden aan te sporen om een opleiding te volgen die naar een knelpuntberoep leidt. Wie de opleiding met succes voltooit, verhoogt zijn tewerkstellingskansen binnen het knelpuntberoep.

Voor opleidingen van 100 tot 400 uren bedraagt de premie € 150. Voor opleidingen van meer dan 400 uren bedraagt de premie € 250. Deze premie wordt op twee tijdstippen uitbetaald: € 150 na het volgen van 100 uren opleiding en € 100 op het einde van de opleiding.

Om in aanmerking te komen voor een premie moeten cursisten ingeschreven zijn als niet-werkende werkzoekende en in trajectbegeleiding zijn bij de VDAB. Bovendien moeten ze de opleiding volgen bij een opleidingsverstrekker die erkend is in het kader van de opleidingscheques voor werknemers.

De lijst van knelpuntopleidingen (sectoraal en intersectoraal) wordt jaarlijks opgesteld door de minister na advies van het beheerscomité van de VDAB. Daarnaast wordt er ook een lijst opgesteld op het niveau van beginnend beroepsbeoefenaar.

De lijst omvat:

- studiegebieden in het technisch en beroepssecundair onderwijs voor sociale promotie (dus geen algemene vorming), met uitzondering van de studiegebieden Huishoudelijk onderwijs, Kant, Talen en Nederlands als Tweede Taal;

- stageovereenkomsten voor +18-jarigen georganiseerd door SYNTRA in het kader van de ondernemingsopleidingen;
- industriële leerovereenkomsten, voor zover de cursist aan de voorwaarden voldoet;
- werkend leren voor 18 tot 25-jarigen bij de centra voor deeltijds onderwijs.

Van 1 september tot 31 december werden 3.620 premies uitbetaald voor knelpuntopleidingen en 38 voor beginnend beroepsbeoefenaar.

## Persoonsgerichte vorming (module 5)

De persoonsgerichte vorming is een vorm van begeleiding en opleiding die zich toespitst op de noodzakelijke randvoorwaarden voor een effectieve inschakeling op de arbeidsmarkt. Een dergelijke vorming kan complementair zijn met een opleiding in een centrum, maar kan daar ook volledig los van staan. Na deze module kunnen de werkzoekenden doorstromen naar werk, een verdere technische opleiding of een sollicitatietraining.

De module persoonsgerichte vorming omvat drie verschillende soorten opleidingen:

- Persoonsgerichte opleidingen die zich richten op de sociale en persoonlijke vaardigheden die werkzoekenden nodig hebben om te kunnen functioneren op de arbeidsmarkt.
- Nederlands als Tweede Taal (NT2): kan worden gevolgd door anderstalige werkzoekenden die het Nederlands onvoldoende onder de knie hebben. Hieronder valt onder andere het pakket Vacant (secundaire sector), Nederlands op de Opleidingsvloer en Werkstages met taalondersteuning.
- ICT: heeft tot doel werkzoekenden de nodige basisvaardigheden bij te brengen die nodig zijn om een pc te gebruiken. De opleiding 'Aangename kennismaking met de computer' kan binnen dit ICT-geedeelte van de module persoonsgerichte vorming worden gesitueerd.

## Inburgering

In 2000 nam de Vlaamse regering het initiatief om het vroegere onthaalbeleid om te vormen tot een inburgeringsbeleid. Ze wil in eerste instantie de zelfredzaamheid van nieuwkomers bevorderen en vervolgens hun participatie in hun nieuwe sociale omgeving vergroten door hen een volledig inburgeringstraject te laten doorlopen.

Een inburgeringstraject verloopt in twee fasen: het primaire en het secundaire traject.

Het primaire traject omvat drie grote modules: maatschappelijke oriëntatie, loopbaanoriëntatie en een basiscursus Nederlands. Dit kan worden aangevuld met trajectbegeleiding door het onthaalbureau. De nieuwkomer kan tijdens het primaire traject een keuze maken voor een secundair traject met een educatief, een maatschappelijk of een professioneel karakter.

De doelgroep voor inburgering bestaat uit:

- volgmigranten;
- geregulariseerden;
- vluchtelingen van wie de asielaanvraag werd erkend;
- asielzoekers van wie de aanvraag ontvankelijk werd verklaard en die recent in Vlaanderen of het Brussels Gewest kwamen wonen (enge doelgroep).

De VDAB verzorgt ook het traject met professioneel karakter voor werkzoekenden uit de hoger beschreven doelgroep die hier reeds langer wonen, maar pas recent de arbeidsmarkt hebben betreden (ruime doelgroep).

Deelname aan een inburgeringstraject gebeurde op vrijwillige basis, maar vanaf 1 april 2004 werd het volgen van een inburgeringstraject voor een aantal nieuwkomers verplicht. De andere nieuwkomers behielden het recht op een inburgeringstraject. Om dit te realiseren werden de werkingsprincipes bijgestuurd.

De VDAB, het onthaalbureau en het Huis van het Nederlands werken volgens het één-loket-principe samen om een inburgeringsprogramma op maat aan te bieden aan de nieuwkomer. Hierdoor is een betere afstemming van de acties uit het secundaire arbeidsmarkttraject mogelijk.

- **Advies loopbaanoriëntatie voor de start van het inburgeringsprogramma.**

De trajectbegeleider van het onthaalbureau verwijst de nieuwkomers die interesse hebben in tewerkstelling meteen door naar de VDAB-consulent. De inburgeringsconsulent schrijft de nieuwkomers in of begeleidt hen bij hun inschrijving. Daarbij schat de VDAB-consulent de afstand tot de arbeidsmarkt in en geeft een advies over het te volgen programma loopbaanoriëntatie.

- **Loopbaanoriëntatie.**

De loopbaanoriëntatie wordt ontwikkeld aan de hand van materiaal dat slechts een laag taalvaardigheidsniveau Nederlands vereist. Hierbij kunnen de nieuwkomers hun eerste verwachtingen in verband met de arbeidsmarkt toetsen en verwerven ze een vrij realistisch beeld van de arbeidsmarkt.

- **Portfoliomap.**

Het voorlopige trajectplan vormt de basis van een portfoliomap die de klant samen met de inburgeringsconsulent gedurende het volledige traject opbouwt.

De portfoliomap biedt een overzicht van werkervaringen, kennis en vaardigheden van de klant. Aan de hand van deze map kunnen later de sollicitatietoevoren worden bepaald.

Het secundair traject met een professioneel karakter wordt verzorgd door de VDAB. Het kan verschillende modules omvatten, naargelang de behoefte van de nieuwkomer: Nederlands als Tweede Taal (NT2), beroepsgerichte opleiding, persoonsgerichte vorming, sollicitatietraining, .... Uiteraard kan ervoor worden geopteerd om de nieuwkomer een combinatie van meerdere modules aan te bieden.

De VDAB streeft ernaar het traject functioneel en zo kort mogelijk te houden. Cursisten kunnen bijvoorbeeld in een aantal bouwopleidingscentra een technische opleiding combineren met een opleiding Nederlands op de opleidingsvloer.

In 2004 zijn 1.455 nieuwkomers vanuit de onthaalbureaus doorgestroomd naar de VDAB. De overige 2.621





inburgeringstrajecten zijn ingevuld door nieuwkomers die niet via het onthaalbureau bij de VDAB zijn terechtgekomen. In totaal werden 4.076 trajecten met de doelgroep opgezet.

### Opleiding en begeleiding op de werkvloer (module 6)

Zodra de werkzoekenden beschikken over voldoende beroepstechnische vakkennis, vaardigheden en attitudes, kunnen zij de opleiding voortzetten op de werkvloer. Hier leren zij het aangeleerde in de realiteit toe passen en kunnen zij verder aan hun vaardigheden en attitudes werken. Ook zonder een voorafgaande technische opleiding in een centrum kunnen de werkzoekenden met opleiding en begeleiding op de werkvloer de nodige werkervaring en technische vaardigheid verwerven.

### Individuele beroepsopleiding in de onderneming (IBO)

De individuele beroepsopleiding in de onderneming is een maatregel met belangrijke troeven voor zowel werkgevers als werkzoekenden. De opleiding vindt plaats op de werkvloer waardoor de werkzoekenden van bij de start 'werkplekervaring' kunnen opdoen. De werkgever krijgt een werknemer op maat tegen een gunstig kostenplaatje.

IBO zit de laatste jaren in de lift. In 2004 werden 12.273 IBO's afgesloten, wat een stijging betekent van 23% t.o.v. vorig jaar. De laatste 5 jaar is het aantal gestarte opleidingen met 135% toegenomen.

Evolutie van het aantal gestarte IBO's

2000:	5.224
2001:	7.193
2002:	7.755
2003:	9.978
2004:	12.273

In de regio's Gent, Hasselt en Antwerpen-Boom werden de meeste IBO's afgesloten. Van deze 3 is de regio Antwerpen-Boom het sterkst gestegen: t.o.v. vorig jaar werden in deze regio 363 IBO's meer afgesloten. Bij de Regionale Dienst voor Beroepsopleiding Brussel (RDBB) is de procentuele toename van het aantal IBO's het grootst: 158%. Op nummer twee staat de regio Dendermonde - Sint-Niklaas met een stijging van 58%. In de regio's Brugge en Turnhout zijn het aantal IBO's het minst gestegen.

### Resultaten IBO's in 2004 in vergelijking met 2003

Regio	2004	2003	% verschil
Antwerpen-Boom	1.505	1.142	31,8%
Mechelen	465	349	33,2%
Turnhout	609	560	8,7%
RDBB	147	57	157,9%
Leuven	603	552	9,2%
Vilvoorde	938	659	42,3%
Brugge	685	660	3,8%
Kortrijk-Roeselare	932	778	19,8%
Oostende-Ieper	934	734	27,2%
Aalst-Oudenaarde	667	583	14,4%
Gent	2.044	1.816	12,5%
St.Niklaas-Dendermonde	854	540	58,1%
Hasselt	1.582	1.299	21,8%
Tongeren	308	249	23,7%
<b>Totaal</b>	<b>12.273</b>	<b>9.978</b>	<b>23%</b>

Bijna 70% van het totale aantal gestarte IBO's in 2004 situeren zich in de sectoren 'Handel', 'Bouw', 'Diensten aan privé', 'Constructie transportmateriaal' en 'Vervoer'.

21% van het totale aantal IBO's is in de 'Bouw' van start gegaan. Het ging hier vooral over opleidingen om metselaar, stukadoor en vloerder te worden.

In de 'Handel' werden 2.456 opleidingen afgesloten. Dit waren voornamelijk opleidingen tot 'Verkoper-aanvuller-kassier'. De sector 'Diensten aan de privé', vraagt voornamelijk cursisten die 'Particulier schoonmaker', 'Kapper' en 'Administratief medewerker' willen worden.

Op de vierde plaats staat de sector 'Constructie transportmateriaal' waar cursisten voornamelijk tot 'Monteur van motorvoertuigen' worden opgeleid. Het 'Vervoer' sluit de top 5 af met 744 IBO's.

De effectiviteit van een IBO wordt gemeten aan de hand van het uitstroompercentage zes maanden na de beëindiging van de opleiding. Hieruit blijkt dat een IBO een effectieve maatregel is, gezien 83% van de cursisten voltijds en 3,8% deeltijds is tewerkgesteld. Slechts 12,5% is op dat ogenblik nog werkzoekend of in opleiding.

#### Top 5 van de sectoren

##### Aantal gestarte IBO's in 2004

Bouw	2.583	21,0%
Handel	2.456	20,0%
Diensten aan de privé	1.867	15,2%
Constructie transportmateriaal	920	7,5%
Vervoer	744	6,1%

#### Bedrijfscoach essentieel bij werkplekleren

*Leren op de werkplek komt meer en meer op de voorgrond. Het is een efficiënte opleidingsaanpak en een interessante methodiek om de kloof tussen school en werk te overbruggen.*

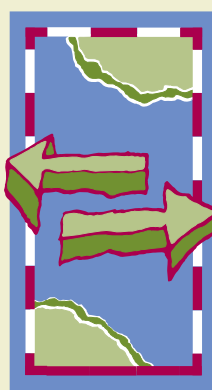
*Binnen het EU-programma Equal participeert de VDAB in het project VIVES of Vlaamse Innovatoren Versterken door Efficiënte Samenwerking. In 2004 heeft de VDAB onderzocht welke elementen het succes van werkplekleren bepalen in de onderneming.*

*Uit dit onderzoek bleek dat de aanwezigheid van een 'interne bedrijfscoach' essentieel is. De coach moet naast technische kennis over voldoende relationele vaardigheden en pedagogische kwaliteiten beschikken. Aan de hand van de onderzoeksresultaten werden beroeps- en competentieprofielen opgesteld voor beginnende en ervaren coaches.*

*Ook de praktijk op de werkvloer en de interventies van de coach bij werkplekleren werden onderzocht. Hieruit bleek dat de coach moet stilstaan bij elke fase van*

*het coachingsproces: intake, planning, voorstelling, demonstratie, probleemoplossing en evaluatie. Aan de hand van deze bevindingen werd een praktisch vademecum opgesteld voor de coach en zijn directe werkomgeving.*

*Ten slotte werd de rol van het management onderzocht en hieruit bleek dat de aanwezigheid van gunstige menselijke en materiële voorwaarden het werkplekleren en de coaching versterken. Aan de hand van deze resultaten werden praktische checklists opgesteld voor de leidinggevenden in het bedrijf.*



**EQUAL**

*In 2004 zijn alle onderzoeksresultaten in vier rapporten gepubliceerd op de VDAB-site. Ze hebben geen wetenschappelijke ambities, maar zijn enkel bedoeld als praktische leidraad voor de bedrijfscoach. Bovendien zijn ze onmisbare bagage voor elke medewerker die in contact komt met werkgevers: stagebegeleiders, jobcoaches, accountmanagers en IBO-consulenten.*

#### Trajectbegeleiding en -opvolging (module 7)

De rode draad in de trajectwerking is de trajectbegeleiding en -opvolging. De trajectbegeleider volgt de werkzoekenden tijdens de verschillende stappen van het traject en ondersteunt hen bij het zoeken naar werk. De frequentie en intensiteit van de begeleiding worden bepaald volgens de behoeften van de werkzoekende.

De trajectbegeleider fungeert als ankerfiguur en vertrouwenspersoon van de werkzoekende. Bij ernstige problemen tijdens het traject, is hij het best geplaatst om tussen te komen en om het traject, in overleg met alle betrokkenen, eventueel bij te sturen of te heroriënteren.





## **Aan de bak (van)uit de bak Een brug tussen gevangenen en arbeidsmarkt.**

*Werk is voor ex-gedetineerden een onmisbare factor voor een goede reïntegratie in de samenleving. Met het 'Aan de bak-programma' wil de VDAB gedetineerden al tijdens hun detentie op weg helpen naar een gepaste job na hun vrijlating. Na een grondig onderzoek van hun mogelijkheden en behoeften wordt een stappenplan naar werk uitgestippeld, de kortste weg naar een job.*

*'Aan de bak' wil in feite het recht op de universele dienstverlening ook voor gedetineerden realiseren, uiteraard met aandacht voor hun specifieke problematiek. Er wordt als het ware een soort intramurale werkwinkel voor hen gecreëerd waarin alle hulp- en dienstverlening wordt samengebracht. Afstemming met de 'externe dienstverlening' van de VDAB is hierbij erg belangrijk.*

*Het programma loopt in acht van de zeventien Vlaamse gevangenis: Merksplas, Wortel, Hoogstraten, Brugge, Gent, Dendermonde, Leuven-Centraal en Leuven-Hulp.*

*De doelgroep bestaat voornamelijk uit laaggeschoolde en relatief jonge mannen, vaak recidivisten. De gedetineerden stappen meestal in het programma om een beroep aan te leren en zo hun jobkansen te verhogen. De beroepsopleidingen zijn dan ook veruit het populairst. Vooral bouw-, metaal- en logistieke opleidingen scoren goed, maar ook voor de bediendenopleidingen is er een ruime interesse.*

*Voor 2004 werd een objectief van 560 nieuwe trajecten voor (ex-)gedetineerden vooropgesteld.*

*Naast de lopende trajecten werden er 656 nieuwe trajecten voor gedetineerden opgestart binnen het programma 'Aan de bak'. Voor 163 van de 478 trajecten die in december 2004 werden afgesloten, is de uitstroom positief: 34,1% is na zes maanden niet meer werkzoekend.*

## **Diversiteit**

De Vlaamse regering heeft middelen vrijgemaakt voor de uitvoering van het Werkgelegenheidsakkoord, meer bepaald om de arbeidsmarktparticipatie te verhogen van welbepaalde kansengroepen: allochtonen, ouderen en arbeidsgehandicapten.

In 2004 kreeg de VDAB bijkomende middelen voor de realisatie van 1.500 trajecten functioneel Nederlands, 2.000 trajectbegeleidingen en 1.500 acties jobcoaching.

### **Trajecten functioneel Nederlands**

De trajecten functioneel Nederlands werden gerealiseerd via:

- specifieke voortrajecten en schakelpakketten functioneel Nederlands;
- bijkomende capaciteit voor Nederlands op de opleidingsvloer voor de sectoren waar de gebrekkige kennis van het Nederlands een belemmering is voor de instroom van allochtonen;
- het verhogen van de capaciteit voor Nederlands op de werkvloer.

### **Trajectbegeleiding**

De trajectbegeleidingen werden gerealiseerd door extra trajectbegeleiders (zowel in eigen beheer als via uitbesteding). Zij werden specifiek ingezet voor de begeleiding van de werkzoekenden uit de doelgroep die de meeste nood hebben aan een intensieve opvolging.

### **Jobcoaching stimuleert diversiteit op de werkvloer**

De Vlaamse overheid heeft zich geëngageerd om tegen 2010 een evenredige arbeidsmarktparticipatie van alle groepen van de bevolking te realiseren. Allochtonen, oudere werknemers (45-plussers) en personen met een handicap zijn nog altijd ondervertegenwoordigd op de arbeidsmarkt. Vandaar het belang van jobcoaching voor deze doelgroep. Jobcoaching werd bij de VDAB opgestart eind 2003 en in de loop van 2004 uitgebreid over heel Vlaanderen.

Jobcoaching bestaat uit de begeleiding op de werkvloer van een nieuwe werknemer door een bedrijfsexterne coach. De jobcoaching duurt maximum zes maanden

vanaf de indiensttreding van de werknemer en wordt opgestart met een jobcoachingscontract.

Jobcoaching helpt werkgevers om succesvol samen te werken met een nieuwe werknemer die behoort tot de kansengroepen. Verschillen tussen mensen worden als positief en uitdagend bekeken en niet als problematisch.

De jobcoaches richten zich niet op de technische maar op de zachte vaardigheden van de nieuwe werknemers, zoals werkattitudes en omgangsvormen. De jobcoaches willen de vertrouwenspersoon en het aanspreekpunt zijn van zowel de werkgevers als de werknemers. Bovendien kunnen zij werkgevers informeren over diverse tewerkstellingsmaatregelen. Jobcoaching is gratis voor werkgevers en werknemers.

De VDAB heeft een team van 26 jobcoaches (24 interne en 2 externe). In 2004 hebben zij 435 begeleidingen opgestart.

### Mobiliteit in 2004

Een werkzoekende moet zonder problemen kunnen solliciteren, een opleiding volgen of begeleid worden. Een 'mobiele' werkzoekende heeft meer kansen op de arbeidsmarkt. De VDAB wil werkzoekenden met een mobiliteitsprobleem ondersteunen. De gestarte mobiliteitsinitiatieven werden in 2004 voortgezet.

#### Gratis fietsen en snorfietsen

De (snor)fietsen werden ook in 2004 gratis ter beschikking gesteld van vervoersarme werkzoekenden in trajectbegeleiding, voor een maximale duur van drie maanden en mits betaling van een waarborg.

In totaal werden in 2004 117 uitleenbeurten voor fietsen en 577 uitleenbeurten voor snorfietsen genoteerd.

#### Netabonnements van De Lijn

Het samenwerkingsakkoord dat de VDAB in 2003 afsloot met De Lijn liep in 2004 verder. De werkzoekenden in trajectbegeleiding kunnen een netabonnement krijgen voor 1 jaar tegen € 12,50. Voor werkzoekenden in opleiding is het netabonnement gratis.

In totaal maakten 19.644 werkzoekenden gebruik van deze maatregel.

#### Opleiding rijbewijs B.

Niet-werkende werkzoekenden in trajectbegeleiding die niet over een rijbewijs B beschikken, kunnen bij de VDAB een opleiding voor rijbewijs B volgen. Voorwaarde is dat de werkzoekende niet over een rijbewijs B beschikt en ingeschreven is voor een knelpuntberoep, waarvoor in 1 op 2 van de vacatures een rijbewijs wordt gevraagd. Werkzoekenden die aangeworven worden op voorwaarde dat ze eerst hun rijbewijs halen, komen ook voor deze opleiding in aanmerking. In 2004 startten 108 cursisten deze opleiding.

#### Goedkope treintickets.

Niet-werkende werkzoekenden kunnen een treinticket kopen aan € 1 enkele reis en € 2 voor een heen- en terugreis aan de hand van een door de VDAB afgeleverd attest.

Het treinticket wordt afgeleverd aan niet-werkende werkzoekenden die solliciteren voor een vacature die via de VDAB werd verspreid. Werkzoekenden die een examen afleggen bij SELOR of een sollicitatiegesprek hebben bij een werkgever en hiervoor een uitnodiging kunnen voorleggen, komen ook in aanmerking voor een goedkoop treinticket.

Er werden in 2004 10.221 attesten afgeleverd aan niet-werkende werkzoekenden.





## 2.3 De opleidingen voor werknemers

Meestal wordt de VDAB in verband gebracht met opleidingen voor werkzoekenden, maar ook werkgevers en hun werknemers vormen een belangrijke klantengroep. In vergelijking met andere EU-landen scoren we niet bijzonder goed op het vlak van opleiding voor werknemers. Om tegen 2010 de doelstellingen van Lissabon te halen op het vlak van levenslang leren, zullen we meer dan een tandje moeten bijsteken. Binnen de EU wordt immers naar een gemiddelde participatiegraad van 12,5% van de volwassen beroepsbevolking gestreefd. Dit is voor Vlaanderen ongeveer een verdubbeling van wat nu gebeurt voor levenslang leren.

Recent cijfermateriaal wijst erop dat de opleidingsinspanningen van bedrijven sedert 2001 stagneren.

Ook bij de VDAB stellen we een lichte daling vast. 50.342 werknemers volgden in 2004 een VDAB-opleiding, goed voor 1.098.937 opleidingsuren.

Voor werknemers staan opleidingen in de bouwsector aan de top. Dit is het resultaat van een prima samenwerking met het Fonds voor Vakopleiding in de Bouw (FVB). 10.000 bouwvakkers volgden ongeveer 300.000 uren bijscholing via de VDAB.

Verder zijn er nog de volgende aantallen voor:

- Pc-training: 11.783;
- Nederlands op de werkvloer voor migranten: 10.483;
- Logistiek: 4.445;
- Schoonmaak: 2.454;
- Metaal: 2.996;
- Industriële automatisering: 2.119.

De opleiding van werknemers op vraag van de bedrijven verloopt in principe tegen marktprijzen. Voor sommige bedrijven of voor specifieke 'risico-werknemers' kunnen kortingen worden gegeven. Deze kortingen kaderen in het stimuleringsbeleid van de Vlaamse regering rond opleidingen voor werknemers. De VDAB ontving € 9.270.000 van bedrijven voor werknemersopleidingen in 2004.

Sinds de start van de opleidingscheques voor werkgevers in februari 2002 werden er tot en met november 2004 2.795.468 cheques aangekocht door bedrijven. Hiervan werden er 47.883 uitbetaald aan de VDAB. VIZO met de SYNTRA-centra is koploper met 237.857 cheques, gevolgd door U-Man Belgium met 120.967 cheques en SD-opleidingen met 85.718 cheques.

### Opleidingen op vraag van bedrijven en instellingen

De VDAB organiseerde 47.653 opleidingen op vraag van bedrijven, goed voor 1.000.328 opleidingsuren. De gemiddelde opleidingsduur per werknemer komt op ongeveer 20 uren.

#### Top 5: opleidingen/sector op basis van het aantal

Nederlands voor anderstaligen	10.476
Tertiaire sector	10.176
Bouw	9.413
Logistiek	4.337
Schoonmaak	2.454

Opleidingen in de sector professionele schoonmaak komen voor het eerst voor in de top 5.

Het invoeren van de dienstencheques zal ook in de nabije toekomst de opleidingsbehoeften in deze sector doen toenemen.

Bedrijven spelen ook goed in op het aanbod 'Nederlands op de werkvloer'.

#### Top 5 opleidingen/sector op basis van uren

Bouw	289.656
Tertiaire sector	220.125
Metaal	115.020
Logistiek	90.704
Automatisering	87.587

De prima sectorale samenwerking met de bouwsector en het Fonds voor Vakopleiding in de Bouw (FVB) resulteert ieder jaar in een up-to-date modulair oplei-



dingsaanbod specifiek voor de bouwsector. Bedrijven en bouwvakkers reageren hier erg positief op. Deze sectorale samenwerking zou model kunnen staan voor andere sectoren.

## Opleidingen op vraag van de individuele werknemer

In 2004 kon de VDAB beschikken over een éénmalig extra budget van 1 miljoen euro voor levenslang leren. Hiermee realiseerden we 98.609 opleidingsuren en 2.689 opleidingen voor deze doelgroep. Dit betekent een stijging van 46% in uren en 26% in aantal cursisten.

### Top 5 opleidingen/sector op basis van het aantal

Tertiaire sector	1.607
Grafische technieken	417
Sollicitatietraining	325
Logistiek	108
Bouw	74

### Top 5 opleidingen/sector op basis van uren

Tertiaire sector	64.697
Grafische technieken	10.335
Sollicitatietraining	9.750
Bouw	3.556
Logistiek	2.650

## Nederlands leren op de KMO-werkvloer

*De VDAB heeft in 2004, in samenwerking met de KU-Leuven, UNIZO en de Vlaamse Gemeenschap, een nieuwe methode uitgewerkt om werknemers Nederlands te leren terwijl ze aan het werk zijn in het bedrijf. Concreet komt het erop neer dat werknemers persoonlijk worden begeleid tijdens de werkuren. De opleiding is kort maar intensief en specifiek gericht op het taalgebruik van de werkvloer. Met deze aanpak boeken anderstalige werk-*

*nemers snel vooruitgang. Bovendien is het productie-verlies gering: werknemers voeren hun taken uit en de lesgever stemt de lesinhoud af op de werksituaties. De opleiding gebeurt op de werkvloer in het bedrijf. De duur hangt af van de noden en de voorkennis van de individuele werknemer en de behoeften van het bedrijf. Daarom gaat er aan een opleiding Nederlands op de KMO-werkvloer altijd een grondige analyse vooraf.*

### Maatwerk vanuit de beroepsrealiteit

*In een opleiding Nederlands op de KMO-werkvloer komt uitgesproken vaktechnische taal aan bod. Hierin schuilt het fundamentele verschil met bedrijfsexterne, algemene lessen Nederlands. De taalopleiding is volledig afgestemd op de situatie binnen het bedrijf. De lesgever werkt met documenten en formulieren van de werkvloer. Het specifieke taalgebruik van het bedrijf komt aan bod in de opleiding.*

### Resultaatgerichte aanpak

*Een opleiding Nederlands op de KMO-werkvloer kan pas slagen met de steun van iedereen binnen het bedrijf. De betrokkenheid van alle collega's is van cruciaal belang. Waar nodig betreft de lesgever de Nederlands-talige collega's bij de opleidingsactiviteit. Een begeleidingsgroep volgt het volledige proces en evalueert de vorderingen.*

## Opleidingscheques voor werknemers

Wie in onze maatschappij mee wil, schoolt zich bij met een opleiding. Maar de kostprijs van een opleiding kan hoog oplopen. De Vlaamse overheid heeft daar in 2003 een mouw aan gepast. Vanaf september 2003 kunnen, naast bedrijven, nu ook werknemers opleidingscheques aanvragen. Met deze cheques kunnen ze een opleiding, een loopbaanadvies of een competentiemeting betalen.

De cheques hebben een waarde van 5, 10 en 25 euro, maar de werknemers betalen slechts de helft. De Vlaamse overheid past per cheque de helft bij. De werknemers kunnen de cheques alleen gebruiken voor het betalen van rechtstreekse of directe kosten zoals het inschrijvingsgeld, cursusmateriaal, examens of tests. Per kalenderjaar kunnen ze maximaal voor € 250 op-





leidingscheques aankopen. De cheques kunnen worden aangevraagd tot twee maanden na de start van een opleiding en kunnen gedurende 14 maanden worden gebruikt. De begin- en einddatum staat op de cheque.

Alle werknemers en ambtenaren met een arbeidsovereenkomst die hun woonplaats hebben in Vlaanderen of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, kunnen van de cheques gebruikmaken. Voorwaarde is wel dat de opleiding of begeleiding wordt verstrekt door een instelling die in Vlaanderen wordt erkend.

De Vlaamse regering vertrouwde de coördinatie en de uitvoering van het systeem van opleidingscheques toe aan de VDAB. Voor de uitgifte van de cheques heeft de VDAB een overeenkomst met de firma Accor.

De Vlaamse regering voorzag in 2004 voor de opleidingscheques voor werknemers een budget van € 10.164.750.

Het systeem van de opleidingscheques werd met ingang van 1 september 2004 verstevigd door de invoer van 2 nieuwe maatregelen:

- De werknemer die over een diploma van hoger secundair onderwijs beschikt en langdurige hogere studies aanvangt, kan een bijkomende tegemoetkoming krijgen in de vorm van € 250 extra opleidingscheques per kalenderjaar.
- De werknemer die kort- of laaggeschoold is en die tweedekansonderwijs volgt, kan zijn persoonlijke bijdrage in de gebruikte opleidingscheques terugbetaald krijgen.

Voor deze maatregelen werd een bijkomend budget van 2 miljoen euro voorzien.

### Resultaten

Vanaf de eerste dag kende het systeem een enorm succes.

Van 1 januari 2004 tot en met 31 december 2004 werden er 191.230 aanvragen geregistreerd.

Hiervan werden 8.324 aanvragen geannuleerd wegens niet, laattijdige of verkeerde betaling. 112 aanvragen werden geannuleerd omdat de betrokkene niet kon aantonen dat hij werknemer was op het ogenblik van zijn aanvraag.

De cheques van 124.498 aanvragers werden door de opleidingsverstrekkers ter betaling aangeboden bij de firma Accor.

116.743 werknemers (61,05%) bestelden hun cheques via de website van de VDAB, 9.000 hiervan werden geregistreerd via de zelfinschrijvingspc's.

57.768 werknemers (30,21%) vroegen de cheques aan via de servicelijn.

16.719 werknemers (8,74%) gingen hiervoor langs in de werkwinkel.

Van de aanvragers is 15,29% lager of kortgeschoold, 38,13% middengeschoold en 46,58% heeft hoger of universitair onderwijs genoten.

Wat de nieuwe maatregelen betreft: de persoonlijke bijdrage in de kost van de opleidingscheques werd aan 1.497 werknemers uitbetaald.

Een bijkomende tegemoetkoming werd aan 697 personen uitbetaald.

## 3. Innovaties in 2004

### 3.1 Sturing via acht strategische innovatiedomeinen

In 2004 liepen in het kader van het innovatieplan een 300-tal projecten, geclusterd in acht strategische innovatiedomeinen:

- een leven lang leren
- Open and Distance Learning (ODL), blended leren en webleren
- inwerking
- contacten met werkgevers
- persoonsgerichte vorming
- cursusontwikkeling in de secundaire, tertiaire en quartaire sectoren
- Europese en transnationale netwerking en projectwerking
- diversiteit

Hierna volgen enkele blikvangers uit de verschillende innovatiedomeinen.

#### Een leven lang leren

##### DIVA in lerend Vlaanderen

DIVA staat voor Dienst Informatie Vorming en Afstemming. De dienst, opgericht in 2003, formaliseert de samenwerking tussen de verschillende publieke opleidingsverstrekkers, zoals Onderwijs, de VDAB, VIZO-SYNTRA, SOCIUS, ...

De VDAB heeft in 2004 bijgedragen tot verschillende DIVA-initiatieven en werkgroepen:

- De stuurgroep Erkenning van Verworven Competenties (EVC), met onder meer de actieve deelname aan de Lage Landen Conferentie, een tweedaagse uitwisseling van goede EVC-praktijken in Nederland en Vlaanderen.

- De bijdrage aan een adviesnota inzake een gemeenschappelijk kader voor kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering van opleidingen en EVC-procedures.
- Het operationeel maken van een instrument voor behoeftendetectie. Een onderzoeksteam o.l.v. Prof. Herman Baert (K.U.Leuven) werkte de methodologie 'Educatieve behoeften aan levenslang en levensbreed leren' (Edubell) uit.
- De studieopdracht inzake het opstellen van een monitoringinstrument Levenslang en Levensbreed Leren werd afgerond.
- Een Leven Lang Leren onder de aandacht van het brede publiek brengen (campagne 'Word wat je wil').
- De organisatie van de Doe-dag op 1 april 2004 in 14 VDAB-opleidingscentra. Tijdens deze dag maakten leerlingen van het zesde leerjaar van het basisonderwijs op een ervaringsgerichte manier kennis met technische beroepen.
- De ontwikkeling van een opleidingendatabank die begin 2005 operationeel werd. De databank is terug te vinden op de website [www.wordwatjewil.be](http://www.wordwatjewil.be).

Alle informatie over de DIVA-initiatieven is te vinden op de website [www.diva.vlaanderen.be](http://www.diva.vlaanderen.be)

##### De competentiecentra

Vanaf 2003 vormde de VDAB zijn opleidingscentra om tot competentiecentra. De vaktechnische opleiding wordt in deze centra aangevuld met informatie over de arbeidsmarkt in de infotheken, loopbaanbegeleiding en certificering van verworven vaardigheden en competenties. De uitbouw van de competentiecentra sluit aan bij de Vlaamse en Europese doelstellingen van een Leven Lang Leren (LLL) om alle actieven op de arbeidsmarkt in hun loopbaan te begeleiden en hen kansen te geven om competenties te verwerven. De voorgaande jaren concentreerde de VDAB zijn inspanningen vooral op de ontwikkeling van nieuwe methodieken voor loopbaanbegeleiding en de uitbouw van de infotheken





in de competentiecentra. In 2004 lag het zwaartepunt van de inspanningen bij de ontwikkeling van assessmenttools voor de certificering van verworven competenties.

### Competentiemeting

De certificering van training en opleiding (CERTO), binnen het Europees gesubsidieerde project Competentiemeting, brengt meer standaarden in de beroepsopleiding. De VDAB ontwikkelt in dit project een methodiek om de proeven van beroepsbekwaamheid voor verschillende beroepen te ontwerpen. In een eerste fase komen 15 beroepen aan de beurt.

Met het sectorfonds van de automobielsector werd een eerste specifieke toepassing ontwikkeld: het project COMMA (competentiemeting automobielsector). De snelle technologische vernieuwingen in deze sector leidden de jongste jaren tot een permanente vraag naar geschoolde mecaniciens die bereid zijn om zich voortdurend bij te scholen. De evolutie naar schaalvergroting in de sector relativeert het belang van polyvalente mecaniciens. In grotere teams kan ook plaats zijn voor competente medewerkers die zich specialiseren in een deelaspect van het beroep. De sector heeft dus nood aan een instrument om de relevante competenties te herkennen. COMMA wil proeven van beroepsbekwaamheid ontwikkelen voor de beroepen 'hulpmechaniciens' en 'mecaniciens'. In de toekomst worden deze proeven ook los van de EVC-procedure in het aanbod van de competentiecentra opgenomen.

Naast de ontwikkeling van een methodiek in het kader van EVC, werden de volgende screeningsprojecten uitgewerkt:

- Een korte vragenlijst 'Gezond hygiënisch verstand' werd uitgewerkt, op verzoek van het sectorfonds 'Initiatieven voor Professionele Vorming van de Voedingsnijverheid' (IPV).
- 15 Profil-kennistests werden aan een itemanalyse onderworpen om ze op een verantwoorde manier beknopter te maken. Een Profil-kennistest is een eenvoudig screeningsinstrument dat peilt naar de theoretische beroepskennis van de kandidaat. Deze tests vormen een hulpmiddel om trajecten uit te

stippen voor werkzoekenden en zijn aangewezen om na te gaan voor welke competenties een certificering kan worden aangevraagd. De voorbereidingen werden getroffen om de tests via dossiermanager aan te bieden. De eerste 6 tests waren eind 2004 beschikbaar voor de consultants en er worden een aantal voorbeelden aangeboden op de VDAB-website.

### ODL, blended leren en webleren

De innovatiegroep ODL – Blended Leren heeft zich in 2004 gefocust op de voortzetting van het project 'Basisvaardigheden ICT' enerzijds, en de verdere implementatie en integratie van 'Blended Leren' in de opleidingen van de VDAB anderzijds.

Het project 'Basisvaardigheden ICT' staat centraal omwille van zijn invloed op de persoonlijke vaardigheden en zijn invloed binnen een steeds evoluerende werkomgeving. Daarnaast vormen deze basisvaardigheden ook een noodzakelijke randvoorwaarde voor werkzoekenden en werknemers om gebruik te maken van de on-linediensten van de VDAB en de nieuwe leervormen die op ICT zijn gebaseerd. In 2004 werd speciale aandacht besteed aan:

- de integratie van de opleiding 'Basisvaardigheden ICT' (Aangename kennismaking met de computer) in het kader van de sluitende aanpak voor werkzoekenden;
- een systematische toeleiding en ondersteuning van de opleiding 'Aangename kennismaking met de computer' voor de doelgroep Nederlands als Tweede Taal (NT2);
- het organiseren van de opleiding op locatie en in samenwerking met de werkwinkels.

Voor 'Basisvaardigheden ICT' werd ook de samenwerking met de sectoren voortgezet. Zo werd o.m. een pilootproject gerealiseerd in samenwerking met de sector Bus en Autocar en is een pilootproject met de Unie van de Belgische Kappers in volle voorbereiding.

De vraag naar individuele leervormen neemt gestaag toe. Met het strategisch project 'Blended Leren' streeft de VDAB ernaar om ICT op een flexibele en kosteneff-

ficiënte manier te integreren in zijn opleidingsaanbod en de bijhorende werkprocessen.

Om dit veranderingsproces te ondersteunen werd in 2004:

- de selectie afgerond van de IT-systemen die nodig zijn voor de ondersteuning van de leeractiviteiten en werkprocessen in de competentiecentra;
- het BOA-project (Beheer OpleidingsAanbod) opgestart dat het kader en de coördinatie biedt voor de implementatie van dit re-engineeringsproces.

Daarnaast werden in functie van de verruiming van het opleidingsaanbod via e-learning de volgende pakketten ontwikkeld:

- Een train-de-trainer site met bijhorende oefendatabank voor de lesgevers van Nederlands op de Werkvloer. De vakgroep NT2 beheert en actualiseert de website inhoudelijk.
- 'Tot uw dienst – A votre service': een opleidingspakket dat op cd-rom wordt aangeboden. Het is bestemd voor iedereen die in een onthaalfunctie werkt in de horeca of in de toeristische sector.
- De on-lineopleiding 'IT-essentials': deze module werd geïntegreerd in de opleiding PC-techniker. Deelnemers hebben de mogelijkheid om aan het einde van de opleiding een Cisco-certificaat te behalen dat door de industrie op zijn waarde wordt erkend.
- Een eerste versie van de webcursus 'Leren werken met Mijn VDAB'.

Twee instructeurs zijn al gecertificeerd in het kader van het CISCO Academy Networking Program, ter voorbereiding van de introductie van een on-linecursus 'Voice and data cabling'.

Andere ontwikkelingen voor blended leren die momenteel lopen:

- Veiligheid, Gezondheid, Milieu Checklist Aannemers (VCA) Bouw in samenwerking met VIZO;
- economisch verspanen bij draaien;
- sociale wetgeving voor de sollicitant.

Het aanbod webleren werd verder uitgebreid met de volgende cursussen: 'PHP-programmeertaal voor websiteontwikkeling', 'Starten met je eigen zaak', 'Basis-

principes elektriciteit', 'Dreamweaver MX 2004', 'Leren leren', 'Timemanagement' en 'Verkoopstechnieken'.

### Inwerking

#### SAIDA (Succesvol Anderstaligen Integreren via Duurzame Arbeid)

Op 22 november 2004 stelde de VDAB het programma 'Kiezen: Loopbaanoriëntatie voor anderstaligen' voor aan een 100-tal migrantenorganisaties in Vlaanderen. Dit programma werd ontwikkeld in het kader van het SAIDA-project, een ESF-project dat de inburgering van nieuwkomers wil bevorderen. Het pakket 'Kiezen' - beschikbaar sinds oktober 2004 - is bedoeld om nieuwkomers in Vlaanderen die op zoek zijn naar werk, te helpen om bewustere keuzes te maken over hun toekomst. Gedurende 4 weken (4 halve dagen per week) leren ze in groep, stap voor stap hun eigen portfolio (=uitgebreid cv) samenstellen. Naast het groepswerk kunnen ze ook altijd bij de begeleider terecht voor een individueel gesprek.

Het project is nog niet afgelopen. In 2005 en 2006 wil de VDAB verder werken rond het thema inburgering en een vijftal concrete doelstellingen realiseren:

- Het ontwikkelen van een 'beslissingsleidraad' voor de inburgeringsconsulenten. Aan de hand van deze leidraad kunnen zij tijdens een gesprek nagaan of iemand uitgebreide of beperkte loopbaanoriëntatie nodig heeft.
- Een kortere versie van het pakket 'Kiezen' invoeren voor nieuwkomers die een realistische kijk hebben op hun eigen kennis, vaardigheden en attitudes.
- Andere mogelijkheden onderzoeken om loopbaanoriëntatie aan te bieden. Dat moet resulteren in een loopbaanoriëntatiemodel.
- Onderzoeken waarom bepaalde inburgeringstrajecten succesvol waren. Uit dat onderzoek kunnen we succesfactoren halen en een model uitwerken om de inburgeringstrajecten meer te diversifiëren.
- Een standaardmethodiek ontwikkelen voor sollicitatietraining voor anderstaligen met een basisniveau Nederlands (richtgraad 1.1).





## Contacten met werkgevers

### Jobhunting

Jobhunting is een proefproject waarin een individueel begeleidingsprogramma wordt uitgewerkt voor werkzoekenden en dat in bedrijven zoekt naar specifieke vacatures voor deze werkzoekenden. Het experiment liep in de regio Aalst en werd uitgevoerd door de firma Activa Belgium, die 15 jaar ervaring heeft in arbeidsmarktzaken. De dienst Databeheer van de VDAB volgde het project van nabij.

Het experiment toonde geen overtuigende meerwaarde aan voor de Vlaamse arbeidsmarkt. De pro-actieve benadering van werkgevers om zo extra vacatures te leren kennen – die onderdeel was van de gefaseerde aanpak in het project – werd als waardevol beoordeeld. De hogere succesratio van eerdere, vergelijkbare projecten in Nederland wordt wellicht verklaard door de striktere benadering van werkzoekenden door het Nederlandse beleid.

## Persoonsgerichte vorming

### Werkattitudes

Uit de ervaring van de Oriëntatiecentra bleek dat een relatief grote groep van werkzoekenden nood heeft aan attitudetraining. Vooral werkattitudes moeten hierbij aan bod komen. Een werkgroep van consultants 'Persoonsgerichte Vorming' (PV) werkte een opleiding uit om werkzoekenden inzicht te geven in de noodzakelijke houding die tot een vlottere integratie in de arbeidsmarkt leidt.

### On-linecursussen

Drie cursussen werden samen met de dienst On line omgevormd tot gebruiksvriendelijke webcursussen. De cursussen 'Leren leren' en 'Tijmanagement' zijn sinds december 2004 beschikbaar op de VDAB-website. 'Remediëring rekenen' zal als webcursus beschikbaar zijn in het voorjaar van 2005. Geïnteresseerde klanten schrijven zich via de website in. De klant krijgt tijdens de opleiding ondersteuning door een webcoach.

## Cursusontwikkeling en opleidingsmethodieken

### PR Marisim

Op vrijdag 17 december 2004 nam de VDAB de nieuwe vaarsimulator in Zeebrugge officieel in gebruik. Deze simulator is het resultaat van een intensieve samenwerking tussen de VDAB, de Provincie West-Vlaanderen, het Provinciaal Maritiem Instituut en de sectoren baggervaart en visserij.



Deze nieuwe vaarsimulator leidt de cursisten op een zeer realistische manier op en maakt hen vertrouwd met alle aspecten van de moderne scheepsnavigatie. De vaarsimulator is uniek in zijn soort. Nergens ter wereld is een simulator beschikbaar die gecombineerd kan worden gebruikt voor opleidingen in zowel de baggervaart als de visserij. Het ingenieuze systeem kan echter ook dienst doen als simulatieomgeving voor andere types van schepen: autoschepen, cruiseschepen, fregatten, vrachtschepen, .... De flexibiliteit van het systeem laat toe om de simulator zo te programmeren dat het binnenvaren van een uitgebreid aantal havens kan worden ingeoeffend. Onder meer de havens van Oostende, Zeebrugge, Antwerpen, Rotterdam en Singapore kunnen, naast vele andere, als oefenomgeving dienen. Het Maritiem Centrum Zeebrugge staat in voor de organisatie van simulatoropleidingen ten behoeve van de visserij-, bagger- en recreatiesector.

### DESTIF

De maritieme sector wordt op mondiaal (International Maritime Organisation), Europees (Europese commissie) en Vlaams niveau geconfronteerd met een steeds veeleisendere veiligheidswetgeving. Die moeten alle zeevarenden dringend onder de knie krijgen.

In het Europese DESTIF-project werden een aantal specifieke opleidingsmodules over veiligheid aan boord van schepen ontwikkeld:

- Stability of Fishing vessels, safety problems and damage control
- Safety procedure on handling catch on board
- On board safety regulations
- Personal survival and life-saving techniques

Deze nieuwe opleidingsmodules worden aangeboden op cd-rom. De module over stabiliteit bevat ook een simulatieprogramma. Alle participerende projectpartners testten de nieuwe modules.

De disseminatie verliep via de transnationale conferentie in La Spezia (22 oktober 2004) en een aantal nationale conferenties. Het projectresultaat werd ook enthousiast onthaald op de vergadering 'Sociale dialoog DG Visserij/Transport' van de Europese Unie.

### Cursus 'Knit and wear' voor de breigoedsector.

Breigoedbedrijven investeren in nieuwe machines die volautomatisch gebreide stukken fabriceren. Om deze machines te programmeren, is een grondige CAD/CAM-opleiding vereist. Tot voor kort verstreekte enkel de constructeur in Duitsland deze opleiding. De VDAB kocht een nieuwe breimachine van dit type. Via het samenwerkingsakkoord met de textielsector schoolde de constructeur de VDAB-instructeur intensief bij. Zo kan de VDAB deze opleiding nu ook in Vlaanderen aanbieden.

### Afstandsleren in de textielsector: ontwerpen met STOLL M1

Deze nieuwe opleiding laat toe om op basis van een monster van een breigoedbedrijf, bv. een volledig afgewerkte trui, een CAD/CAM-programma op te stellen om dit werkstuk zelf te produceren. De opleiding is zowel geschikt voor werknemers als voor werkzoekenden. Voorwaarde is dat de cursist over een CAD/CAM-station met M1-programma beschikt. De instructeur bespreekt de specifieke werkopdracht met de cursist. Samen maken ze een stappenplan op waarin de ontwikkelingsfasen worden vastgelegd.

De cursist voert de werkopdracht uit en kan hierbij een beroep doen op de begeleiding en de ondersteuning van de VDAB-instructeur in het opleidingscentrum.

### Pneumatiek

In het project 'Omzetten cursus pneumatiek naar een drukklare versie' werd de cursus pneumatiek geactualiseerd, opgefrist met foto's en tekeningen en aangepast aan de nieuwste Europese symbolieknormen.

Deze cursus werd als eerste VDAB-cursus uitgegeven bij uitgeverij Wolters Plantyn. Vanaf september 2004 ligt het boek in de boekhandel. Een eerste druk van 2.000 exemplaren is bijna uitverkocht. Het onderwijs reageert enthousiast op dit werk, diverse scholen gebruiken deze cursus voor hun labo's pneumatiek. Tegen september 2005 komt de tweede druk in omloop.

Een dynamische website, ontwikkeld door Onderwijs, vult ondertussen het boek aan. De combinatie van het boek en de website geeft het product een extra dimensie. Een prachtig voorbeeld van samenwerking tussen de VDAB, Onderwijs en een privé-partner.

Alle partijen zijn het erover eens dat dit proefproject voor herhaling vatbaar is.

### De Elektrodag

*Op 10 september 2004 vond de Elektrodag voor instructeurs en opleidingsverantwoordelijken plaats. Op deze Elektrodag maakten zij kennis met de recent ontwikkelde cursussen voor de sector elektriciteit en industriële automatisering. Hierop waren ook de consulenten en verantwoordelijken aanwezig van de sectorale fondsen waarmee de VDAB samenwerkt.*

*De volgende thema's kwamen aan bod in de workshops:*

#### **Nieuwe standaarden in de databekabeling:**

*De nieuwe standaarden cat 5e en cat 6 voor databekabeling laten hogere bandbreedtes en sneller dataverkeer toe. Ook typische oplossingen voor databekabeling in de woning worden voorgesteld en verschillende systemen worden toegelicht.*





*De verschillende technieken voor internettoegang komen eveneens aan bod: aansluiting van ADSL en Tele-net en de verdeling ervan in de woning.*

#### **Robots in de automatisering:**

*Recent onderzoek geeft een groeiverwachting aan van het gebruik van robots van 25% in Europa tot zelfs 35% in de Verenigde Staten. We denken onder meer aan professionele automaten zoals mobiele robotten voor onderwatertoepassingen, medische doeleinden, bewaking... maar ook aan zogenaamde Personal Service Robots voor opleiding en amusement (edutainment). De industriële robots vinden dan weer vooral hun toepassing in de automobiel- en voedingsnijverheid.*

#### **De nieuwe milieuopleidingen:**

*De zorg voor het leefmilieu is een prioritaire opdracht voor de geïndustrialiseerde wereld. De VDAB-opleidingen tot procesoperator besteden hieraan de nodige aandacht. Openbare milieudiensten, studiebureaus en private bedrijven hebben nood aan werknemers met kennis van de geldende milieuwetgeving en de noodzakelijke maatregelen. De opleidingen 'Milieubeheer', 'Milieu-audit' en 'Containerparkwachter' willen hieraan tegemoetkomen.*

#### **Technologie in de woning:**

*Naast de domoticasystemen voor een volledig geïntegreerde besturing van de elektriciteit in een woning, zijn er ook heel wat beperktere automatiseringsmogelijkheden. Denken we maar aan garagepoortopeners, rolluikbesturingen en dimmers.*

#### **Vernieuwing van de opleidingen aandrijftechnieken:**

*De opleidingsbehoeften van de onderhoudselektriciens op het vlak van elektrische machines en aandrijftechnieken van diverse Antwerpse bedrijven uit de chemische sector werden in kaart gebracht. Dit leverde belangrijke informatie op om het opleidingsprogramma voor aandrijftechnieken en frequentieregelingen te herbekijken en te vernieuwen. In 2003 en 2004 volgden reeds 60 werknemers dit vernieuwde programma. In 2004 werd in alle centra voor industriële automatisering nieuwe didactische apparatuur in gebruik genomen.*

### **Adviesgroep bureautica**

Een coördinerende adviesgroep voor bureautica zorgt ervoor dat alle VDAB-opleidingen in Vlaanderen dezelfde inhoud, duur en kwaliteit bieden en hetzelfde cursusmateriaal gebruiken. In het domein van het computergebruik met zijn snelle evoluties, is de nood aan een dergelijk initiatief erg groot. De adviesgroep werkte aan de ontwikkeling van nieuw cursusmateriaal. Verder ging er aandacht naar een optimale kennisdeling onder de instructeurs. Zo kwamen er richtlijnen voor het gebruik van de opleidingspakketten.

Enkele realisaties van het werkjaar 2004:

- Het ontwerp van een sjabloon voor de ontwikkeling van alle nieuwe cursussen, ook die van de secundaire sector.
- De gelijkschakeling van de cursusinhoud in de verschillende methodieken: webleren, afstandsleren, open leren en groepsleren.
- De organisatie van de B-days, waar 120 instructeurs samen nadachten over verdere ontwikkelingen in hun vakgebied en kennis uitwisselden.

De adviesgroep opteert ervoor om praktijkgericht te werken en streeft ernaar om theorie spelenderwijs bij te brengen.

De community Bureautica op het VDAB-intranet is een van de vaakst bezochte en meest gebruikte QuickPlaces binnen de VDAB.

### **Europese en transnationale netwerking en projectwerking**

#### **Europese projecten – implementatie en disseminatie**

Europees gefinancierde proefprojecten zorgen al heel wat jaren voor relevante know-how inzake nieuwe ontwikkelingen op het gebied van arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding. Zo kan de VDAB resultaten vergelijken en verbeteren, andere wegen inslaan en methodes of opleidingen opstellen en uitproberen.



De jongste jaren ging er steeds meer aandacht naar de implementatie van bruikbare projectresultaten. Aan de basis van deze ontwikkeling lag de hervorming van de VDAB-projectwerking met een grotere focus op projectmanagement. Daarbij staan het streven naar resultaat en implementatie voorop, zowel voor de eigen projecten als voor die waaraan de VDAB als partner participeert. Van bij de conceptfase van het project – dus nog vóór men met de ontwikkeling begint – schat de afdeling Europa in welke elementen de implementatie kunnen bemoeilijken of zelfs verhinderen. Dat is belangrijk omdat de ervaring ons leert dat die moeilijkheden evenredig toenemen met de grootte van de vernieuwing.

Disseminatie bereidt de weg voor om projectresultaten te implementeren. Dit betekent dat het projectteam de boodschap en de resultaten van het project naar personen en organisaties verspreidt via een of meer kanalen om een zekere impact te bereiken. Zo krijgen resultaten van innovatieve projecten een sterker effect en een grotere betekenis. Een breder publiek wordt zich dan bewust van het nieuwe product en gaat ermee werken. Daarom moet de projectpromotor al bij de indiening van projectvoorstellen een degelijk uitgetekende disseminatiestrategie voorleggen.

Dankzij deze strategie boekte de VDAB een zeer gunstig resultaat op het ESF-productenforum dat het Vlaamse ESF-agentschap op 2 en 3 december 2004 in de Sky Hall in Zaventem organiseerde. Eén van de ESF-projecten nl. 'Beroepsoriëntatie' werd er als innovatief project bekroond en mag een jaar lang de titel 'ESF-ambassadeur 2005' dragen. Het Vlaamse ESF-agentschap wil met het ambassadeursschap een jaar lang een forum bieden aan de projecten die een sterke impuls gaven aan een beter georganiseerde en meer dynamische Vlaamse arbeidsmarkt.

De jury prijst de Beroepsoriëntatie als een instrument dat werkzoekenden, werkenden en intermediairen toelaat om de arbeidsmarkt grondiger te leren kennen. Werkzoekenden krijgen daarmee de sturing van hun loopbaan in eigen handen. Het project werd bovendien 'afdoend verspreid en kenbaar gemaakt'.

Beroepsoriëntatie is een on-linetoepassing voor alle werkzoekenden. Het suggereert passende beroepen en baseert zich daarbij op de persoonlijke interesses. Op basis van een reeks vragen, selecteert de Beroepsoriëntatie de best aansluitende beroepen. Voor elk beroep krijgt de klant dan een gedetailleerde beschrijving van de jobinhoud, de arbeidsomstandigheden en de vereiste competenties. Iedereen kan de Beroepsoriëntatie raadplegen op [www.vdab.be/beroepsorientatie](http://www.vdab.be/beroepsorientatie). In 2004 werden er 146.753 bezoekers geregistreerd.

### Strengthening Labour Market and Employment Services in China

Dit project kadert in de strategische samenwerking tussen de Vlaamse Gemeenschap (Administratie Buitenlands Beleid buiten Europa) en de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO), met zetel in Genève. De participatie aan dit soort van strategische projecten dateert al van begin de jaren negentig en kende o.a. een aantal projecten in St.-Petersburg, Hongarije en Zuid-Afrika waar de VDAB de belangrijkste technische partner was.

Het huidige project kwam op basis van deze nuttige ervaring tot stand, waarbij de VDAB opnieuw werd gevraagd om als technische partner op te treden.

De inbreng van de VDAB bestond uit het organiseren en begeleiden van studiebezoeken voor delegaties Chinese tewerkstellingsofficials. Tijdens die bezoeken kregen zij een grondige introductie in de strategische, managementmatige en operationele aspecten van een moderne bemiddelingsdienst. Via deelname aan een disseminatie-evenement in China droegen VDAB-experts verder bij tot de realisatie van deze doelstelling in het gastland. De input die de VDAB gaf, is complementair aan de training die verstrekt wordt in het Internationaal Opleidingscentrum van de IAO in Turijn. Daar worden de basisprincipes over internationale arbeidswetgeving en –regulering bijgebracht.





## Diversiteit

### Strategisch Project Diversiteit

Het Strategisch Project Diversiteit wil van de VDAB een voorbeeldorganisatie maken op het gebied van diversiteit. Vandaar dat projecten, opgestart onder de vleugels van de innovatiegroep Diversiteit, uiteindelijk hun plaats vinden in de VDAB-dienstverlening: zo zijn er bijvoorbeeld 'Werkzoekenden gescreend op geletterdheid', 'Paradox' (een diversiteitsgids voor bedrijven) en 'Het gendervriendelijk herschrijven van opleidingsfiches', dat die fiches toegankelijk maakt voor een breder publiek. Deze projecten zullen vooral in 2005 hun vruchten afwerpen, wanneer ze opgenomen worden in de reguliere VDAB-werking.

De voortgang van het Strategisch Project Diversiteit werd intern met veel zorg gecommuniceerd. Zo kreeg bijvoorbeeld 'Vraagpunt', waar personeelsleden terecht kunnen met hun vragen rond diversiteit, een plaats op het VDAB-intranet. De productie van een cd-rom over diversiteit in de VDAB werd opgestart. De cd-rom wordt in de eerste maanden van 2005 afgewerkt en dient om het VDAB-personeel te sensibiliseren. Ten slotte kreeg de stuurgroep Diversiteit in de loop van 2004 meer slagkracht. De stuurgroep ging functioneren als een community met een eigen quickplace werk- en communicatie-instrument op het VDAB-intranet.

### Werkzoekenden gescreend op geletterdheid

Uit een studie van IALS (International Adult Literacy Survey) blijkt dat 17% van de Vlaamse bevolking laaggeletterd is, dus niet voldoende kan lezen of schrijven om te functioneren in onze maatschappij.

In 2004 startte het Vlaams Ondersteuningscentrum voor de Basiseducatie (VOCB) samen met de VDAB het ESF-project 'Werkzoekenden gescreend op geletterdheid' op. Het doel van het project is om de geletterdheidsgraad van werkzoekenden te verhogen en hun kansen op de arbeidsmarkt te versterken. De VDAB vervult hiermee ook een belangrijk deel van de vraag van

de minister om in de trajectwerking de aandacht voor laaggeletterde, autochtone werkzoekenden te verhogen (zie Plan Geletterdheid van de Vlaamse regering).

In het project worden 2 instrumenten ontwikkeld, i.s.m. de KULeuven:

- Een 'knipperlichten-instrument' voor de VDAB-consulenten. Dit instrument dient om problemen van laaggeletterdheid tijdens het verwijzingsgesprek snel en efficiënt op te sporen en de laaggeletterde werkzoekende door te verwijzen naar een Centrum voor Basiseducatie.
- Een diepgaander screeningsinstrument voor de Centra voor Basiseducatie, dat moet toelaten om de werkzoekende een gepaste opleiding aan te bieden.

In december 2004 en in januari en februari 2005 testten de LKC's Turnhout en Mechelen dit project uit. Vanaf mei 2005 wordt de implementatie van de werking in alle LKC's voorbereid.

### Adventure@work

*Dit Europese project ontwikkelde een methodisch kader om jonge 'drop-outs' te heractiveren vanuit een positieve benadering die aansluit bij hun leefwereld. Biografische en sociale competenties spelen hierin een belangrijke rol. De relatie tussen de begeleider en de doelgroep wordt herbekeken met het oog op het stimuleren van de zelfredzaamheid. De ontwikkelde methodiek is met goed gevolg uitgetest in de vier pilootregio's Hasselt, Genk, Mechelen en Willebroek. De methodiek focust op twee cruciale punten:*

- *het vinden en binden van de doelgroep (FIND – BIND);*
- *de integratie van de doelgroep op de werkvloer (MIND).*

## 3.2 Uitwisseling Vlaanderen – Wallonië – Brussel

Sinds 2001 lag het accent voornamelijk op de uitwisseling van werkzoekenden voor technische en taalstages bij Forem, Bruxelles Formation of bedrijven van het ANPCB.

In 2004 ging alle aandacht echter naar de lancering van een multimediaal en meertalig taalopleidingsproduct 'Onthaalsituaties in het domein horeca en toerisme'.

Het (interim)product is een interactieve cd-rom voor iedereen die in onthaalfuncties werkt in de horeca of de toerismesector. België is een land met drie officiële talen en het is bovendien gastland voor heel wat toeristen. Gastvriendelijkheid begint bij het begrijpen van de bezoeker en het correct reageren op hun vragen, vandaar de toepasselijke naam 'A votre service - Tot uw dienst'.



Het Centrum voor Vorming en Vervolmaking in de Horecasector en de bevoegde ministers voor werkgelegenheid, toerisme en beroepsopleiding van de Vlaamse Gemeenschap, het Vlaams Gewest, het Waals Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hadden hiertoe een totaal budget voorzien van € 483.393 met de volgende bijdragen van:

- de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaams Gewest: € 198.315;
- het Waals Gewest: € 99.158;
- de Franse Gemeenschapscommissie: € 37.184;
- het Centrum voor Vorming en Vervolmaking in de Horecasector: € 148.736.

Deze publiek-private samenwerking illustreert andermaal dat het bundelen van middelen toelaat om meer te realiseren.

Conform het oorspronkelijke opzet van het project werd vanaf mei 2004 een interimproduct verspreid op 25.000 exemplaren: in Vlaanderen (10.000), Wallonië (5.000), Brussel (2.500) en via de horeca (7.500). De tweede versie en meteen ook het eindproduct wordt afgewerkt in 2005.





## 3.3 Andere initiatieven

### De onderwijspool

#### Het beheer van de onderwijspool

De VDAB beheert tijdens het schooljaar 2004–2005 al voor de vijfde keer de vervangingspool.

De VDAB legt daartoe een bestand aan van leerkrachten en stelt dit ter beschikking van de deelnemende scholen van het secundair onderwijs en het basisonderwijs. De scholen kunnen op deze leerkrachten een beroep doen om een van hun leerkrachten tijdelijk te vervangen.

De leerkrachten die in de pool worden opgenomen, zijn tot het einde van het schooljaar zeker van een job.

In het schooljaar 2004–2005 nemen 121 scholengemeenschappen en 545 inrichtende machten deel aan de pool. Zij vertegenwoordigen 2.406 scholen. Dit is een lichte stijging in vergelijking met de vorige schooljaren.

Het departement Onderwijs bepaalt jaarlijks het aantal leerkrachten voor de pool, op basis van de vervangingsopdrachten in de deelnemende scholen in de vorige drie schooljaren. Voor het schooljaar 2004–2005 zijn dat er 4.151.

De vacatures zijn gespreid over 44 geografische zones in Vlaanderen en Brussel.

#### Samenstelling van de vervangingspool

De VDAB ontving 8.286 geldige kandidaturen. In dezelfde periode waren dit er 4.376 in 2001, 6.099 in 2002 en 7.528 in 2003. De onderwijspool wint dus elk jaar aan aantrekkingskracht.

Door de toename aan kandidaten daalt het aantal vacatures dat de VDAB niet kan invullen. In oktober 2004 waren er 442 (of 11%) leerkrachten tekort in de

pool, in 2002 waren dat er 1.241 (30%) en in 2003 654 (16%).

Op basis van de indeling naar ambt en vak is er in het secundair onderwijs voornamelijk in de lagere graden een tekort aan leerkrachten Nederlands, Frans, wiskunde en katholieke godsdienst. In het basisonderwijs worden er nog onderwijzers gevraagd.

Geografisch beschouwd, liggen de belangrijke tekorten in de regio's Antwerpen (50), Brussel (44), Dilbeek (38), Vilvoorde (38) en Halle (40).

Eind oktober besliste de minister van Onderwijs dat de VDAB de vervangingspool in het schooljaar 2004–2005 niet verder aanvult:

- het vervullingspercentage bereikte in oktober 2004 reeds het cijfer van eind vorig schooljaar;
- de werking wordt tegen 1 september 2005 geoptimaliseerd.

#### Werking van de pool

De scholen raadplegen de databank met beschikbare poolleden via de VDAB-website. Zij kunnen on line een vervanger selecteren en reserveren.

In de periode oktober – december 2004 waren er in totaal 8.034 reservaties van 3.641 verschillende leerkrachten door 1.828 scholen.

## 4. De middelen van de UDAB

### 4.1 Personeel

#### Feiten en cijfers

Op het einde van 2004 telde de VDAB 4.683 personeelsleden. Dit cijfer betreft het totale aantal personeelsleden dat met de VDAB door een arbeidsovereenkomst of statuut is verbonden.

Ieder personeelslid telt voor een eenheid, ongeacht of deze aan- of afwezig is, voltijds of deeltijds werkt, bezoldigd of onbezoldigd (bijvoorbeeld personeelsleden die met voltijdse loopbaanonderbreking zijn of genieten van verlof zonder wedde).

Het cijfer van de budgettaire eenheden is een nauwkeuriger indicator van het beschikbare personeelsbestand, aangezien de afwezige personeelsleden, die niet worden bezoldigd, niet worden meegeteld. Het aantal budgettaire eenheden uitgedrukt in voltijdse equivalenten bedraagt 4.001. In vergelijking met 2003 is dit een stijging van 268 voltijdse equivalenten of 7%.

#### Personeelsbezetting eind 2004

	Eenheden	Voltijdse equivalenten
Statutairen	1.351	1.151,10
Contractuelen	3.332	2.850,24
<b>Totaal</b>	<b>4.683</b>	<b>4.001,34</b>

Deze stijging vloeit voornamelijk voort uit de nieuwe opdracht die aan de VDAB werd toevertrouwd: de activering van het zoekgedrag van werkzoekenden. Voor deze opdracht werden, naast consultants en trajectbegeleiders, ook instructeurs aangeworven die in de sluitende aanpak van de begeleiding van werkzoekenden zijn voorzien.

#### Leeftijdsstructuur

	Mannen	Vrouwen	Totaal
< 30 jaar	144	536	680
30 - 40 jaar	353	1.015	1.368
41 - 50 jaar	554	1.061	1.615
> 50 jaar	582	438	1.020
<b>Totaal</b>	<b>1.633</b>	<b>3.050</b>	<b>4.683</b>

Ruim 65% van de personeelsleden van de VDAB is vrouw. De vrouwen zijn het sterkst vertegenwoordigd in de jongere leeftijdscategorie.

Van het aantal personeelsleden jonger dan 40 jaar, is maar liefst 75% vrouw.

Het aandeel van de oudere leeftijdscategorieën (vanaf 50 jaar) bedraagt 21,7% of een stijging van 0,6% t.o.v. 2003. In tegenstelling tot de jongere leeftijdscategorieën zijn hier de mannen in de meerderheid met 57%.

#### Opleidingsniveau

A=	universitair onderwijs of hoger onderwijs lange type
B=	hoger onderwijs korte type
C=	hoger secundair onderwijs
D=	lager secundair onderwijs of lager onderwijs
T&O – leiding=	universitair onderwijs of hoger onderwijs lange type
T&O – instructie=	kan alle niveaus zijn, maar qua betaling gelijkgesteld met universitair onderwijs
T&O – technisch=	in principe lager secundair of lager onderwijs





## Opleidingsniveau

Niveau	Mannen	Vrouwen	Totaal
A	213	179	392
B	435	1.107	1.542
C	157	636	793
D	112	684	796
T&O – leiding	93	30	123
T&O – instructie	582	405	987
T&O – technisch	41	9	50
<b>Totaal</b>	<b>1.633</b>	<b>3.050</b>	<b>4.683</b>

## Aantal medewerkers van allochtone origine op 31.12.2004

Totaal	EEG	Turks/ Magrebijns	Andere
164	38	74	52

## Diversiteit

### Strategisch Project Diversiteit

*Iedereen moet een gelijke behandeling en gelijke kansen op de arbeidsmarkt krijgen. Dat heeft de Vlaamse regering vastgelegd in het decreet Evenredige Participatie.*

*Hoe alle diensten van de VDAB dit decreet toepassen in de praktijk, ligt vast in een Strategisch Project Diversiteit.*

Het strategisch project omvat acties, zoals o.a.:

- *Aandacht voor gelijke kansen en diversiteit bij aanwervingen en evaluatie van het personeel.*
- *Alle VDAB-medewerkers en klanten kunnen rekenen op een objectieve behandeling.*
- *Ontwikkeling van praktijkgerichte opleidingen om een inzicht te krijgen in de manier waarop we met onze klanten omgaan.*
- *Meldpunt van klachten rond discriminatie, geweld, intimidatie en pesterijen.*
- *Projecten voor diverse klantengroepen zoals bv. laaggeletterden.*

*2004 is een scharnierjaar voor het strategisch project. Binnen de VDAB-diensten groeide een algemene consensus dat resultaten en bevindingen uit de diversiteitsprojecten hun weg moeten vinden naar de reguliere interne en externe werking van de VDAB. Een voorwaarde hiervoor is een intense samenwerking tussen de stuurgroep Diversiteit en de dienst Gelijke Kansen en Diversiteit enerzijds, en de verschillende directies en diensten van de VDAB anderzijds.*

*De dienst Gelijke Kansen en Diversiteit werd uitgebreid met een stafmedewerker en een administratieve kracht. Zo kreeg de dienst meer ruimte om zijn structurele samenwerkingsverbanden te versterken met de directie Personeel. Nieuwe overlegstructuren werden ontwikkeld met o.a. de Kwaliteitsdienst, de dienst Interne Audit, Dienstenmanagement en de dienst Communicatie.*

*Deze samenwerkingsverbanden leggen de basis voor een interdisciplinaire en planmatige aanpak:*

### Audit diversiteit

De VDAB voerde, i.s.m. de dienst Gelijke Kansen en Diversiteit, een audit naar de mate van diversiteit in het personeelsbeleid. Op basis van de auditresultaten werden verbeteracties geformuleerd, waarbij ook de Kwaliteitsdienst is betrokken.

Deze acties zijn o.a. gericht op:

- een uniformisering van de rekruterings- en selectieprocedures;
- een afstemming van het evaluatiecriterium 'diversiteit' op de functiegroepen;
- een pro-actief en actief rekruteringsbeleid voor een evenredigere vertegenwoordiging van kansengroepen in het VDAB-personeelsbestand.

### Actieplan Dienstenmanagement

In 2004 werd gestart met een actieplan van Dienstenmanagement rond diversiteit, met de volgende deelnemers:

- de dienst Gelijke Kansen en Diversiteit als expert in diversiteit;
- Dienstenmanagement als expert in dienstverlening en centrale uitvoerder van het plan;
- de Kwaliteitsdienst, als expert inzake EFQM.

Daarnaast investeert de interne opleidingsdienst van de VDAB, Spoor 21, binnen zijn opleidings- en vormingsaanbod sterk in het ontwikkelen van de nodige vaardigheden inzake diversiteit.

Diversiteit wordt steeds minder beschouwd als een decretaal opgelegde taak voor een aparte stuurgroep. Diversiteit is belangrijk voor iedereen. In het verleden werden heel wat acties rond diversiteit opgezet, zonder deze als dusdanig te benoemen.

De dienstverlening van de VDAB besteedt altijd aandacht aan de verschillende kansengroepen, de individuele competenties en de arbeidsmarktbehoeften van elke klant. In 2004 pakte de VDAB deze verbeteracties meer planmatig aan. Een voorbeeld hiervan is het project 'screening van laaggeletterden'.

Voor het eigen personeelsbeleid heeft het benoemen van diversiteit eveneens positieve gevolgen. Met de verbeteractie 'vergaderen is een kunst', werd aandacht

besteed aan de combinatie werk-vrije tijd. Ook de verspreiding van een handleiding voor leidinggevendenden over de organisatie van deeltijds werk, door de dienst Emancipatiezaken, droeg hiertoe bij.

Op voorstel van de stuurgroep Diversiteit zette het topmanagement bovendien het licht op groen voor een enquête bij de personeelsleden over de combinatie werk-privéleven, de Family & Business Audit, uitgevoerd door het European Centre for Work and Society. Op basis van deze resultaten stelde de stuurgroep Diversiteit verbeteracties voor.

De VDAB wil dat elk personeelslid professioneel omgaat met diversiteit. De competentie 'Omgaan met diversiteit' is uitgeschreven en geldt als nieuw vast evaluatiecriterium voor alle VDAB-personeelsleden.

In 2004 werden informatieve acties opgezet, om iedereen binnen de VDAB vertrouwd te maken met het begrip diversiteit, zo werd 'Vraagpunt' op intranet gelanceerd, waar collega's terecht kunnen met al hun vragen over diversiteit. Het digitale tijdschrift 'Gelijkstroom' op het intranet spitst zich toe op verhalen rond diversiteit in de praktijk. Verder kreeg diversiteit in 2004 een eigen plaats aan de VDAB-kennisboom en werd het intranet gestoffeerd met informatie over diversiteit. Ten slotte dragen ook de opleidingen en trainingen van Spoor 21 bij tot de ontwikkeling van professionaliteit inzake diversiteit.

Als gevolg van de ontwikkelingen in 2004 werd ook de stuurgroep rond het Strategisch Project Diversiteit herbekeken.

In de toekomst streeft de stuurgroep naar een formele vertegenwoordiging van de verschillende diensten van de VDAB, zodat de nagestreefde structurele samenwerking ook daar zijn beslag krijgt.

In 2004 zat het Strategisch Project Diversiteit duidelijk in een hogere versnelling en de resultaten daarvan zullen ongetwijfeld zichtbaar worden in 2005. De basis is gelegd voor een échte mainstreaming van diversiteit, m.a.w. de systematische integratie van diversiteit in alles wat de VDAB doet.





## Diversiteitsmissie van de VDAB

*De missie van de VDAB is 'impact hebben op de arbeidsmarkt in harmonie met mens en maatschappij'. Daarom wil de VDAB een voorbeeldorganisatie zijn inzake het realiseren van een evenredige participatie op de arbeidsmarkt.*

*Dit betekent dat de VDAB een dienstverlening wil die openstaat voor iedereen, conform het decreet over de evenredige participatie op de arbeidsmarkt, en die rekening houdt met de criteria voor efficiënt en effectief management.*

*De VDAB hanteert hierbij de volgende uitgangspunten:*

- *Verscheidenheid wordt beschouwd als een verrijking.*
- *Het beleid en de praktijk worden afgestemd op de onderlinge verschillen van klanten en personeelsleden. Er wordt stilgestaan bij wat als gewoon, normaal en evident wordt ervaren.*
- *Er is geen plaats - noch in de omgang met klanten, noch in de omgang met collega's - voor om het even welke vorm van discriminatie of intimidatie op basis van geslacht, zogenaamd ras, huidskleur, afstamming, nationale of etnische afkomst, seksuele geaardheid, burgerlijke stand, geboorte, fortuin, leeftijd, geloof of levensbeschouwing, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap of een fysieke eigenschap.*
- *De VDAB heeft respect voor het 'anders zijn' en voor ieders persoonlijke integriteit.*
- *Tegen alle vormen van discriminatie en intimidatie en tegen racisme en seksisme in het bijzonder, die zou uitgaan van VDAB-personeelsleden, wordt onmiddellijk en openlijk gereageerd. Anderzijds hebben VDAB-personeelsleden recht op een respectvolle bejegening vanwege hun klanten en kunnen ze rekenen op de steun van de organisatie in geval van intimidatie en agressie door klanten.*
- *De selectie en aanwerving van het personeel gebeuren op basis van non-discriminatie.*

*Gelijke kansen zijn fundamenteel om evenredige participatie mogelijk te maken. Dit betekent dat participatie en ondersteuning voor iedereen verzekerd worden en dat wordt geïnvesteerd in kansengroepen om de participatie van deze klanten te realiseren.*

*De VDAB kiest voor een werkingsmodel waar, binnen een efficiënt en afgewogen geheel, wordt gewerkt aan bewustzijn, gelijke kansen, realistische en haalbare objectieven en doelstellingen.*

*De VDAB beschikt over een managementcapaciteit die dit beleid toelaat en over een leiderschap dat zich bewust is van deze waarden en ze in praktijk kan omzetten.*

## Intern opleidingsaanbod

Spoor 21 is de interne opleidingsdienst van de VDAB. Elk jaar wordt er een operationeel opleidingsplan opgesteld. Dit plan komt tot stand via een bevraging van de verantwoordelijken (organisatieperspectief), door een analyse van de evaluaties na opleiding en door een gerichte bevraging, bijvoorbeeld in werkgroepen en bij functiehouders via HR-medewerkers.

In 2004 gebeurde deze bevraging via een steekproef bij het regionaal middenkader. Uit de resultaten daarvan blijkt dat het opleidingsaanbod globaal voldoet aan de verwachtingen van de VDAB-medewerkers. Op basis van een aantal specifieke vragen, zoals o.a. het screenen van competenties, werd het opleidingsaanbod voor 2005 aangepast.

Spoor 21 structureert het interne opleidingsaanbod als volgt:

- **Startcompetenties:** dit zijn opleidingen voor alle nieuwe medewerkers of voor wie intern van job verandert. Deze modulair opgebouwde opleidingen evolueren continu en spelen in op de steeds wijzigende VDAB-context. Ook in 2004 bewijst deze benadering zijn meerwaarde: via een modulaire opleiding werden 108 nieuwe medewerkers tijdig geïnformeerd over de nieuwe opdracht, de 'sluitende aanpak', die aan de VDAB werd toevertrouwd.



- **Aanbod competentie-ontwikkeling:** hierin reiken we denkkaders en technieken aan die inspelen op functionele behoeften. Dit aanbod richt zich tot alle VDAB-medewerkers die hun kennis, vaardigheden of attitudes willen bijschaven. Dit wordt mee aangestuurd vanuit de jaarlijkse personeelsevaluatie. Het gaat om een waaier aan VDAB-opleidingen die de medewerkers toelaten om een aantal startcompetenties verder te ontwikkelen. Deze opleidingen worden uitbesteed of door medewerkers van Spoor 21 zelf ontwikkeld en/of gegeven.

Voorbeeld:

Opleiding voor consulenten van de servicelijn: Motiveren en opvolgen van klanten aan de telefoon.

Opleiding voor VDAB-juryvoorzitters: Divers talent binnenhalen: gericht rekruteren en selecteren op relevante competenties.

### Motiveren en opvolgen van klanten aan de telefoon

*In 2004 breidde het takenpakket van de consulenten van de servicelijn uit met o.a. vacaturewerking en opvolging of screening van klanten. Uit de evaluatie van de maatwerkopleiding in 2003-2004 werd vastgesteld dat deze consulenten meer ondersteuning nodig hebben rond technieken om klanten beter te begeleiden via de telefoon. Daarom organiseerde Spoor 21 een opleiding 'doorvragen aan de telefoon'. De opleiding is heel praktijkgericht met specifieke oefensituaties op het doorvragen naar de situatie van de klant. Zo kan de consulent een professionele analyse maken van de vraag of behoefte van de klant.*

### 'Divers talent binnenhalen': gericht rekruteren en selecteren op relevante competenties

*De VDAB zorgt er als werkgever voor dat sollicitanten kunnen rekenen op een objectieve behandeling. Daarom is het belangrijk om tijdens de selectieprocedure voldoende aandacht te besteden aan gerichte vragen*

*rond de passende competenties die nodig zijn om een specifieke job uit te voeren. Zo worden oneigenlijke selectiecriteria vermeden en krijgen alle bevolkingsgroepen gelijke kansen.*

*Om hieraan tegemoet te komen, heeft Spoor 21 de opleiding 'Voeren van jurygesprekken' in het aanbod opgenomen. Tijdens deze tweedaagse praktische opleiding wordt de techniek van het gestructureerd, criteriumgericht interviewen aangeleerd. De opleiding vertrekt vanuit de praktijksituatie: aan de hand van een VDAB-vacature wordt het hele selectieproces doorlopen van interview en jurygesprek tot beslissing.*

*Om een uniforme aanpak binnen de VDAB te garanderen, volgen alle VDAB-juryvoorzitters deze opleiding.*

**Maatwerkopleidingen:** in deze opleidingen worden medewerkers zeer gericht opgeleid en gecoacht op vraag van de centrale of regionale diensten. Deze opleidingen worden voornamelijk door Spoor 21 zelf uitgevoerd.

In 2004 verzorgde Spoor 21 heel wat opleidingen bij de introductie van het nieuwe intranet:

- Alle schrijvers van onderrichtingen kregen een opleiding 'Lezersvriendelijk presenteren van teksten', volgens de I-mapmethode.
- Opleiding Client Management System (CMS): correct teksten plaatsen op het nieuwe intranet.
- Virtuele klas voor alle personeelsleden om te leren werken met het nieuwe intranet.
- Demosessies in de regionale kantoren.

### Vrij leren en nieuwe leertechnieken:

- Vrij leren: de deelname van de VDAB-medewerkers aan vaktypische studiedagen, seminars, externe opleidingen en alle opleidingen die aanleiding kunnen geven tot vormingsverlof. Spoor 21 faciliteert dit aanbod via eenvoudige aanvraagprocedures.
- Nieuwe leertechnieken: met de virtuele klas en onder begeleiding van een coach kunnen personeelsleden op hun eigen werkplek hun competenties bijschaven. Via de techniek van open leren kan de leerstof op eigen tempo worden verwerkt.





Alle personeelsleden kunnen de inhoud van de opleidingen startcompetenties en competentieontwikkeling raadplegen op het intranet.

### Overzicht van de opleidingsinspanningen in 2004

	Aantal deelnemers	Aantal persoonsdagen
<b>Spoor 21</b>		
Startcompetenties	3.150	4.394
Competentieontwikkeling	2.549	4.630
Maatwerk	2.333	3.092
Vrij leren		
• extern	776	1.473
• vormingsverlof	111	946,5
• virtuele klas en open leren	1.375	368
<b>Totaal Spoor 21</b>	<b>10.294</b>	<b>14.903,5</b>
Centrale diensten		3.071
Regionale diensten		6.571
Opleidingen binnen Training & Opleiding		3.037
Opleidingen in het kader van Productontwikkeling		
Train-the-Trainer		1.442
<b>Algemeen totaal</b>		<b>29.024,5</b>

Dit overzicht bevat zowel de opleidingsresultaten van Spoor 21 als de opleidingsinitiatieven die uitgaan van de regionale en centrale diensten en van de directie Productontwikkeling.

In deze opleidingsdagen zijn de inspanningen van lokale peters/meters voor de startcompetenties en een aantal regionale en kleinere initiatieven niet meegeteld.

In 2004 investeerde de VDAB in totaal 29.024 persoonsdagen in de opleiding van zijn medewerkers. Het totale opleidingsbudget bedraagt maar liefst 5% van de totale loonkost. De VDAB investeert bewust in de

competenties van zijn personeel via opleiding. Het personeel is immers het belangrijkste goed in een dienstensector.

Uit de evaluatiecijfers blijkt dat de aangeboden opleidingen in de smaak vallen. In het geïntegreerde systeem van de Balanced Score Cards zijn er voor het onderdeel 'opleiding' twee parameters die nauw verband houden met de klantentevredenheid.

De kritieke succesfactoren 'het beschikken over voldoende en kwalitatief goede opleiders' en 'cursistentevredenheid' (over het interne opleidingsaanbod) krijgen beide een gemiddelde score van meer dan 8 op 10 over alle opleidingen heen.

Hoewel het hoofddoel van opleidingen functiegericht is, is de VDAB ervan overtuigd dat wanneer medewerkers hun job goed aankunnen, ze zich ook meer tevreden voelen. Daarnaast mogen de 'neveneffecten' van opleiding niet worden onderschat: het motiverende en belonende karakter, de kans om collega's te ontmoeten en op een andere manier te leren kennen.

### Intervisie

*In 2004 heeft de VDAB een volledig nieuw aanbod van opleidingen rond intervisie uitgewerkt.*

*Intervisie is een autonoom, ervaringsgericht leerproces. De consulenten leren er beter professioneel functioneren door werkproblemen met elkaar te bespreken. Daarbij volgen ze een vaste methode, waarbij analyse en oplossingen zoeken strikt van mekaar gescheiden worden. Een collega-consulent neemt de rol van intervisor op zich.*

### Opleidingsaanbod intervisie:

- Opleiding voor beginnende intervisoren;
- Tweedaagse opfrissing voor intervisoren;
- Themagerichte opleidingsdagen voor intervisoren;
- Een introductiedag intervisie in het kader van de startcompetenties en ter opfrissing van intervisiendeelnemers.

## Welzijnsbeleid in beeld

### Bescherming tegen geweld, pesteringen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

In toepassing van de wet van 11 juni 2002 (KB van 11 juli 2002) betreffende de bescherming van de werknemers tegen geweld, pesteringen en ongewenst seksueel gedrag op het werk heeft de VDAB passende acties ondernomen. Sinds 2003 werden voor de personeelsleden en de cursisten van de VDAB de procedures opgevolgd, geëvalueerd en bijgeschaafd.

Het management kreeg over deze onderwerpen een opleiding op het Basis Overlegcomité (BOC) van elk LKC. Deze opleiding werd verzorgd door de preventieadviseurs psychosociale aspecten PlusMT, een economisch samenwerkingsverband tussen twee erkende interbedrijfsgeneeskundige diensten Idewe en Arista.

### Emaserver: module gevaarlijke stoffen en preparaten

In 2004 werd het softwarepakket voor de verspreiding van veiligheidsinstructiekaarten van gevaarlijke stoffen en preparaten op punt gesteld en werden de gegevens ingevoerd.

De Emaserver bevat nuttige informatie over meer dan 800 chemische stoffen en preparaten, zoals o.a.:

- Wat zijn de gevaren van aceton?
- Welke handschoenen gebruik ik het best voor de toiletontkalker?
- Hoe behandel ik een fles acetyleen?
- Welke adembescherming heb ik nodig bij het spuiten van autolak?

Het programma staat ter beschikking van alle VDAB-personeelsleden via een link op het intranet.

### Veiligheidsinstructiekaarten

In het kader van de Codex, uit het ARAB, werd het opstellen en implementeren van de veiligheidsinstructiekaarten voortgezet. 99% van de veiligheidsinstructiekaarten voor de competentiecentra zijn afgewerkt en verdeeld. Er werden bijkomende acties voor de implementatie en verdeling van de veiligheidsinstructiekaarten voor onderhouds- en keukenpersoneel opgestart. Deze acties worden opgevolgd in 2005.

## Medische onderzoeken

Een geautomatiseerd opvolgingssysteem voor de medische onderzoeken van personeelsleden werd besproken, uitgetest en geëvalueerd. Dit opvolgingssysteem maakt deel uit van het programma EasyPay. De datum van het laatste medisch onderzoek kan ingevoerd worden, zodat opvolgingslijsten kunnen getrokken worden om het personeel nadien uit te nodigen. Ook bijkomende acties, zoals griepvaccinatie of het dragen van een beschermbril en een veld voor vrij commentaar kunnen in dit systeem worden ingevoerd.

De afronding en implementatie in de regionale kantoren wordt voorzien in 2005.

## Risicoanalyses

In 2004 werd speciale aandacht besteed aan het uitvoeren van risicoanalyses om gevaarlijke risico's te verminderen en/of te voorkomen.

Deze risicoanalyses werden uitgevoerd door de Interne Dienst Preventie en Bescherming (IDPB) of in samenwerking met een externe firma:

- afscherming portaalrobot in het competentiecentrum in Vilvoorde;
- gebruik van thoriumhoudende lasstaven in de metaalopleidingen;
- opleiding torenkraanbestuurder;
- risicoanalyse en aanpassing van de teach-infreesmachine competentiecentrum Hasselt.

## Beveiliging machinepark

Er werd een planning opgesteld voor de realisatie van de nodige aanpassingen aan alle machines. Voor alle nieuwe arbeidsmiddelen en aanpassingen aan bestaande arbeidsmiddelen werd een planning opgemaakt om indienstemingsverslagen op te stellen.





De volgende aanpassingen werden gerealiseerd:

#### Bouw

- bekisters: aanpassen tafelfirkelzaagmachines
- systematische vervanging van de oude pletmolens
- torenkraanmachinisten: risicoanalyse didactisch elektrische posten, opbouw demopaneel en onderzoek toepasbaarheid in andere centra
- risicoanalyse opleiding torenkraanbestuurder en grondige wijzigingen procedures en opstelling torenkranen
- onderzoek elektrische risico's in de oefencabines schildersopleiding

#### Hout

- aanpassen van diverse houtbewerkingmachines

#### Verspanend metaal

- freesmachines: aanpassingen freeskapen
- aanpassingen teach-indraaibanken
- risicoanalyse en aanpassing teach-infreesmachine

#### Niet-verspanend metaal

- aanpassingen elektriciteit lascabines.

#### Automatisering en brandertechnieken

- aanpassing didactische panelen

#### Robotica

- risicoanalyse portaalrobot en mechanische afscherming

#### Sectieoverschrijdend

- risicoanalyse en inventarisatie van de kolomboormachines en slijpmolen

### Preventie-audits IDPB

In 2004 werd opnieuw gestart met een tweejaarlijkse, uitgebreide preventie-audit door IDPB op de technische aspecten van de gebouwen.

#### Griepvaccinatie

In het najaar van 2004 schreven 902 personeelsleden zich in voor een vaccinatie tegen griep.

### Personeelsagenda 2004

#### "Veiligheid en milieu op het werk"

*Om het personeel op een aangename manier kennis te laten maken met een bepaald onderwerp of dienst, werd de VDAB-personeelsagenda uitgebreid met een centraal thema. Voor 2004 is dit veiligheid en milieu op het werk. Aan de hand van twaalf maandelijkse fiches krijgt het personeel tips om veiliger, aangenamer of milieuvriendelijker te werken.*

*Dit thema werd ondersteund met informatie op het intranet.*

### Milieubeleid

In 2004 werd milieuzorg binnen de VDAB verder verankerd in het VDAB-beleid en op technisch en organisatorisch gebied.

De Ecocel werd opgericht. Dat is een overlegplatform dat instaat voor het beleidsvoorbereidende werk en de aansturing van de operationele taken die door de milieucel worden uitgevoerd.

In 2004 werden 3 milieu-actieplannen opgesteld:

- actieplan ISO 14001-certificaat
- actieplan Centrale Coördinatiecél Milieu, in opdracht van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, over de verplichte invoering van milieuzorg
- jaaractieplan 'JAP 2004 – Groot onderhoud – Gebouwen'

### Actieplan ISO 14001

Interne milieuzorg staat hoog op de agenda van de VDAB. Eind 2005 wil de VDAB het kwaliteitscertificaat ISO 14001 behalen. Om dit wereldwijd toegepaste kwaliteitslabel te behalen, streeft de VDAB naar een continue verbetering van zijn milieuprestaties. Tegelijk moet de VDAB voldoen aan de milieuwet- en regelgeving.

Voor de implementatie van ISO 14001 werd beslist om een milieubeleid op drie sporen te voeren via centrale en regionale milieurichtlijnen en milieu-instructies voor het instructiepersoneel in de competentiecentra.

## Actieplan Centrale Coördinatiecel Milieu

### Afvalbeheer:

- nieuwe afvalcontainerparken in de competentiecentra van Vilvoorde en Ieper
- boekhoudkundige registratie van de verwijderingskost van diverse afvalfracties
- opstellen van afvalregisters voor alle VDAB-locaties
- ontwerp van een afvalgids
- verzorgen van opleidingen rond afvalbeheer
- opmaak van milieuriichtlijnen inzake afvalbeheer
- plaatsing van bijkomende afvalrecipiënten
- sensibilisatieacties rond afvalbeheersing

### Rationeel Energie en WaterGebruik (REG):

- inventarisatie van de verbruiksgegevens voor energie en water
- REG en energiepreventie is een vast item bij de nieuwbouwprojecten en renovaties van de VDAB
- sensibilisatieacties inzake REG en waterverbruik
- een aantal stookinstallaties werden vervangen door milieuvriendelijkere en performantere toestellen

## Jaaractieplan 2004: Groot onderhoud – Gebouwen

### Technische realisaties inzake afvalbeheer:

- diverse vergunningsvoorwaarden zoals de opslag van gevaarlijke producten, de bouw van gescheiden rioleringsstelsels en correcte afvalwaterlozingen, groenaanleg op diverse locaties, ....
- bodemonderzoeken in het competentiecentrum Zottegem en voor het nieuwbouwproject van VDAB Sint-Niklaas
- afwerking van het vervangingsproject van de PCB-houdende transformatoren en –batterijen

## De VDAB verzamelt selectief afval

*Wie een cursus volgt bij de VDAB gooit zijn afval waar het hoort. De VDAB maakt er namelijk een erezaak van alle afval selectief in te zamelen en de cursisten deze goede gewoonte ook aan te leren. De zeventig competentiecentra die beroepsopleidingen en bijscholingen aanbieden, produceren heel wat afval: alledaags afval zoals papier, karton en PMD, maar ook bouwafval, stukkadoorafval en zelfs gevaarlijk afval. Het omgaan met al deze afvalfracties maakt integraal deel uit van de opleiding.*

*De competentiecentra hebben dan ook eigen containerparken met afzonderlijke containers voor de verschillende soorten afval. Net zoals inwoners van een gemeente moeten ook cursisten de regels en openingstijden van het containerpark respecteren en zijn ze verantwoordelijk voor een nette en veilige werkplek. Wie de regels aan zijn laars lapt, wordt door de lesgever op de vingers getikt.*

*Uiteraard moeten ook deelnemers van opleidingen, docenten en andere medewerkers de regels voor gescheiden afvalinzameling naleven in de administratieve kantoren, de kantines en de rookruimtes.*





## 4.2 Financiën

Hiernaast staan twee tabellen. De eerste tabel geeft een overzicht van de kosten (zonder afschrijvingen) en de investeringen voor VDAB Algemeen en VDAB Tewelkstellingsprogramma's.

In 2004 bedroegen de totale kosten zonder afschrijvingen voor VDAB Algemeen € 340.178.000. Met inbegrip van de uitgaven voor investeringen wordt dit bedrag € 357.387.000 of € 41.207.000 meer dan vorig jaar. De stijging is grotendeels te verklaren door bijkomende middelen van het Vlaams Werkgelegenheidsakkoord en voor de sluitende begeleidingsaanpak van de werkzoekenden.

De uitgaven namen ook toe door de stijging van het aantal individuele beroepsopleidingen en de personeelskosten. De totale kost van de tewerkstellingsprogramma's bedraagt € 163.791.000, wat in vergelijking met 2003 een stijging is met € 10.029.000. Dit is voornamelijk te verklaren door de sociale economieprojecten en door bijkomende middelen van het Vlaams Werkgelegenheidsakkoord.

De tweede tabel bevat alle kosten en eigen opbrengsten en dit verdeeld over de verschillende activiteiten zoals ze voorkomen in de beheersovereenkomst, nl. de gegarandeerde basisdienstverlening, de trajectwerking en de niet-trajectgerelateerde activiteiten. De eigen opbrengsten situeren zich in hoofdzaak bij de basisdienstverlening (bijdragen partners werkinkels), on line, module 4 (betalende opleidingen) en de individuele beroepsopleiding in de onderneming (IBO). De laatste kolom is het saldo ten bedrage van € 294.127.000 en is een weergave van de noodzakelijke financiering door de verschillende overheden.

De middelen zijn hoofdzakelijk afkomstig van de Vlaamse overheid, maar worden aangevuld met € 21.733.000 Europese subsidies en € 10.501.000 federale middelen voor het Inschakelingsplan.

Overzicht van de kosten (zonder afschrijvingen) en de investeringen in euro

VDAB algemeen (x1000)	2002	2003	2004
<b>kosten</b>			
personeel	150.607	159.435	170.590
andere werkingskosten	83.315	74.517	74.987
sociale prestaties	39.797	53.686	71.789
derden	14.675	13.738	21.743
stimuleringsbeleid	3.082	1.973	1.069
<b>totaal</b>	<b>291.476</b>	<b>303.349</b>	<b>340.178</b>
<b>opbrengsten</b>			
Europese opbrengsten	31.923	22.778	21.733
begeleidingsplan federaal	10.482	10.501	10.501
andere opbrengsten	52.154	56.910	63.508
dotaties	205.213	233.340	263.390
<b>totaal</b>	<b>299.772</b>	<b>323.529</b>	<b>359.132</b>
<b>investeringen</b>			
met dotatie	12.851	12.831	12.623
met andere middelen	0	0	4.586
<b>totaal</b>	<b>12.851</b>	<b>12.831</b>	<b>17.209</b>
Tewerkstellingsprogramma's (x1000)	2002	2003	2004
<b>kosten</b>			
DAC	41.438	26.800	22.602
gesco veralgemeend stelsel	65.110	65.850	69.123
sociale werkplaatsen	20.530	25.393	28.035
invoegbedrijven	1.247	3.814	8.138
arbeidsmarktzorg	21	560	705
wep+	24.327	25.612	27.162
ESF-premies werkervaring	6.166	5.713	6.758
terugstorting dotatie	3.498	0	0
betalingen m.b.t. vorig budgetjaar	0	0	1.179
andere	38	20	89
<b>totaal</b>	<b>162.375</b>	<b>153.762</b>	<b>163.791</b>
<b>opbrengsten</b>			
facturatie werkgevers	1.381	847	692
andere	12.303	9.069	13.562
dotaties	146.280	134.326	149.805
<b>totaal</b>	<b>159.964</b>	<b>144.242</b>	<b>164.059</b>





Kosten van de VDAB-activiteiten 2004

	kosten (1)	eigen opbrengsten (2)	te financieren door de overheid (1) - (2)
basisdienstverlening	33.199.188	2.050.303	31.148.885
gratis vacaturebemiddeling	10.635.135	174.604	10.460.531
on line	5.203.925	1.442.896	3.761.029
servicelijn	5.166.858	43.077	5.123.781
<b>totaal minimaal gegarandeerde dienstverlening</b>	<b>54.205.106</b>	<b>3.710.880</b>	<b>50.494.226</b>
module 2	31.262.799	712.652	30.550.147
module 3	5.142.884	53.478	5.089.406
module 4	123.074.307	11.791.615	111.282.692
module 5	18.089.792	622.353	17.467.439
module 6	17.867.298	195.542	17.671.756
module 7	16.226.962	160.813	16.066.149
<b>trajectwerking 2 tot 7</b>	<b>211.664.042</b>	<b>13.536.453</b>	<b>198.127.589</b>
<b>productontwikkeling</b>	<b>7.707.780</b>	<b>931.363</b>	<b>6.776.417</b>
tewerkstellingsprogramma's	3.661.700	27.929	3.633.771
arbeidsmarktstudies	1.923.283	16.222	1.907.061
wettelijke, administratieve en bijkomende opdrachten	17.228.639	165.165	17.063.474
STC-werking	1.440.336	74.979	1.365.357
individuele beroepsopleiding in de onderneming (IBO)	39.521.429	38.456.737	1.064.692
niet-trajectgerelateerde opleidingskosten	7.834.489	128.802	7.705.687
loopbaanbegeleiding en infotheek	2.253.822	103.633	2.150.189
stimuleringsbeleid	1.069.226	0	1.069.226
Europese projecten	3.830.977	1.061.234	2.769.743
<b>totaal niet-traject gerelateerd</b>	<b>78.763.901</b>	<b>40.034.701</b>	<b>38.729.200</b>
<b>algemeen totaal</b>	<b>352.340.829</b>	<b>58.213.397</b>	<b>294.127.432</b>



## 5. UDAB Markant = UDAB in de krant

Het jaarverslag bevat, naast een groot aantal cijfergegevens, een overzicht van de voornaamste VDAB-gebeurtenissen en projecten. Er zijn echter een aantal gebeurtenissen in dit jaarverslag niet opgenomen, die toch vermeld werden in diverse kranten. Hierbij een kleine bloemlezing van markante VDAB-gebeurtenissen in de krant.

---

### Nigeriaanse schrijfster werd laureate van de VDAB-verhalenwedstrijd De Morgen 31.01.2004

Een Engelstalige Nigeriaanse schrijfster die laureate werd van een wedstrijd voor Nederlandstalige verhalen-schrijvers. Het overkwam Chika Unigwe gisteren, tijdens de openingsnacht van De Nachten. Samen met negen andere laureaten werd zij door de Jury van de VDAB op het podium geroepen om haar prijs in ontvangst te nemen uit de handen van Renaat Landuyt (S.P.A), Vlaams minister van Werkgelegenheid.

Chika Unigwe werd bekroond met haar verhaal 'De smaak van sneeuw' over een negenjarig Afrikaans meisje dat op de luchthaven van Heathrow (Londen) aanbeldt en daar plots met het verschijnsel sneeuw wordt geconfronteerd. "Zachte, mooie, witte sneeuw. Je gooit dat in jouw mond. Het smaakt naar niets." Het is een indringend verhaal, dat in een beknopte, eenvoudige stijl wordt verteld.

Chika vond het inschrijvingsformulier voor de VDAB-wedstrijd op de Antwerpse Boekenbeurs en met de bedenking "Misschien goed voor mijn Nederlands' in het achterhoofd zette ze zich aan het schrijven. "Ik kwam in 1974 in Enugu, Nigeria ter wereld. Pas in 1995 ben ik naar België verhuisd. Van 2000 tot 2003 verbleef ik in Amerika en Canada.

Nog niet zo lang geleden voltooide ik aan die universiteit trouwens mijn doctoraatsthesis over Nigeriaanse schrijfsters als Flora Nwapa (1931-1993) en de momenteel in Londen wonende Puchi Emechepa. In mijn dissertatie behandel ik niet uitsluitend vrouwelijke schrijfsters hoor (lacht), ook de traditionele literatuur, de volksverhalen en -liedjes schonk ik de nodige aandacht.

Voorlopig blijft Chika Unigwe in België en meer bepaald in Turnhout wonen. "Ik ben met een Vlaamse man getrouwd en mijn drie kinderen kan ik af en toe aan mijn schoonmoeder toevertrouwen. Toen ik mijn studies in Leiden aanvatte had ik nog maar twee kinderen. Maar al met al vormden die geen belemmering bij het studeren. Geloof mij, het zijn echt wel brave kinderen. (lacht) Haar volgende pennenvrucht wordt opnieuw een (Engelstalige) roman. Maar in de toekomst hoopt Chika nog wel in het Nederlands te kunnen publiceren. "Wie weet?"

Ondertussen blikte Sandra Van Loo van de VDAB tevreden terug op de verhalenwedstrijd. "Onze wedstrijd werd dit jaar voor de vierde keer op rij georganiseerd. Nu zijn de verhalen-schrijvers aan de beurt, eerder waren dat musici, fotografen en striptekenaars. Iedereen tussen de 16 en 30 jaar mocht deelnemen, en men hoefde geen werkzoekende te zijn."

---

### Vreemde naam = geen baan De Standaard 19.02.2004

In steden als Antwerpen en Mechelen en in de voormalige Limburgse mijngemeenten maken de allochtonen meer dan een derde van alle werklozen uit. De Marokkanen vormen de grootste groep buitenlandse werklozen. Hun Marokkaanse naam is een verschrikkelijke handicap in de zoektocht naar een baan. De verwerving van de Belgische nationaliteit verandert daar niets aan; aldus de VDAB-studiedienst.





De totale beroepsbevolking in ons land bestaat uit 4,23 miljoen mannen en vrouwen, van wie 385.000 (of 9,1%) met een andere dan de Belgische nationaliteit. Bij die niet-Belgen zijn er ruim 43.000 Marokkanen, of 11,3% van de buitenlanders in de beroepsbevolking. De Marokkanen zijn de derde grootste groep niet-Belgen, na de Italianen en de Fransen, maar voor de Nederlanders, Turken en Spanjaarden. De positie van de Marokkanen op de arbeidsmarkt in Vlaanderen werd uitgebreid bestudeerd door de VDAB. Sinds 1998 verschijnen er (bijna) jaarlijks VDAB-rapporten over het aantal Marokkaanse werklozen.

De inhoud van die rapporten bevat weinig positief nieuws voor de betrokkenen. Met als overheersende conclusie: de kansen op het vinden van een baan zijn gevoelig kleiner voor Marokkaanse werkzoekenden dan voor hun Belgische collega's.

Dat blijkt uit de naakte werkloosheidscijfers. Eind januari 2004 telde Vlaanderen 24.078 werklozen die door de VDAB-studiedienst omschreven worden met de benaming „etnische Turken en Maghrebijnen“. Het gaat in hoofdzaak om werklozen met de Turkse of Marokkaanse nationaliteit, maar evenzeer om Belgische werklozen met een Turkse of Marokkaanse afkomst. Die laatsten worden door de VDAB op basis van naamherkenning geselecteerd.

Meer dan een op de vier van de Marokkaanse mannen (Belgen en niet-Belgen, volgens etnische afkomst) tussen 18 en 50 jaar zit zonder werk. In steden als Mechelen en Antwerpen loopt dat op tot een op de drie. Ter vergelijking: bij de autochtone Belgen is een op de twintig 18- tot 50-jarigen werkloos.

---

### **Yvan Bostyn: gestart bij RVA en dan via kabinet naar VDAB**

**De Standaard 27.03.2004**

De 61-jarige Yvan Bostyn verlaat op 1 september de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding. Hij is er dan veertien jaar administrateur-generaal geweest. Bostyn stond in 1990 als kabinetschef van de toenmalige Vlaamse minister van Tewerkstelling, de socialist Roger Dewulf, trouwens aan de wieg

van de VDAB, die een deel van de taken van de destijds unitaire (nu federale) Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zou overnemen.

---

### **Werkzoekende heeft handvest**

**De Tijd 22/04/2005**

Het Vlaams Parlement nam gisteren een decreet aan dat de werkzoekende een handvest met rechten bij sollicitaties geeft. Het beschermt vooral de privacy van persoonlijke gegevens en voorziet in een klachtenprocedure. De werkzoekende krijgt inzage in zijn sollicitatiedossier bij de VDAB. Het decreet beperkt medische tests en verbiedt kantoren voor arbeidsbemiddeling genetische tests af te nemen van werkzoekenden.

---

### **VDAB bestaat 15 jaar – VDAB weet voortaan antwoord op (bijna) alle vragen**

**De Standaard 15.05.2004**

De 4.400 personeelsleden van de VDAB moeten in staat zijn om binnen de 30 seconden accuraat te kunnen antwoorden op 80 procent van alle vragen over de arbeidsmarkt in Vlaanderen. Dat moet een uitgebreid systeem van (intern) kennisbeheer mogelijk maken. De invoering van het elektronische kennismanagement is het laatste werkstuk van VDAB-topmanager Yvan Bostyn.

Voor Bostyn en de VDAB was het gisteren feest. De Vlaamse overheidsdienst voor arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding bestaat vijftien jaar en dat mocht gevierd worden met een happening voor personeel en gasten in de Antwerpse en Brusselse filmzalen van de Kinopolis-groep. In de namiddag waren alle VDAB-kantoren gesloten, behalve het callcenter.

Administrateur-generaal Yvan Bostyn gaat in september met pensioen. Hij kijkt tevreden terug. „Toen we begonnen, kende niemand de VDAB. Nu weet 90% van alle Vlamingen precies wat we zijn en wat we doen. We zijn nu de referentie in de markt: een moderne, performante overheidsdienst. Het beste bewijs van onze economische meerwaarde is het intense gebruik door de private uitzendkantoren van onze databanken en wer-

vingskanalen", aldus een glunderende Bostyn. „Liefst 29.000 bedrijven zijn on line bij ons aangesloten voor de invulling van vacatures."

Bostyn laat twee projecten na. Een doorgedreven systeem van kennisbeheer, via het intranet, moet de personeelsleden in de meer dan 200 regionale kantoren toelaten om altijd eenzelfde antwoord te kunnen geven op vragen van werkzoekenden, bedrijven en andere burgers. Hij vergelijkt het project als „grote sprong voorwaarts in de dienstverlening" met de invoering van de Wis-vacatureterminals voor werkzoekenden, tien jaar geleden.

De VDAB-kantoren zelf worden steeds meer omgevormd tot competentiecentra, waar werkzoekenden hun kennis, ervaring en vaardigheden in kaart kunnen laten brengen met het oog op hun zoektocht naar een baan. „Competenties gaan alleszins verder dan het diploma dat ooit werd behaald, of juist niet." De consultants zullen de werkzoekenden 550 beroepenfiches kunnen voorschotelen en die met hun competenties en attitudes personaliseren.

---

### **VDAB brengt met muisklik Vlaamse arbeidsmarkt in kaart**

**De Tijd 26.06.2004**

Gent, Antwerpen, Oostende en Mechelen hebben het hoogste aantal leefloners in Vlaanderen. De gemeenten Ravels, Zwalm en Bever kampen dan weer met de hoogste vrouwenwerkloosheid. Het zijn twee van de vele vaststellingen die te vinden zijn op de vijfde versie van de cd-rom 'Wegwijs op de Vlaamse arbeidsmarkt' van de VDAB.

De VDAB schetst jaarlijks de situatie van de arbeidsmarkt in de verschillende gemeenten, de arrondissementen, de provincies en de Vlaamse regio. Dat gebeurt aan de hand van 15 indicatoren onderverdeeld in drie thema's (bevolking, tewerkstelling en werkzoekenden). Het schijfje met 25.000 pagina's en tal van tabellen en kaartjes speelt in op de groeiende nood aan informatie over de lokale arbeidsmarkt.

De kustgemeenten, de regio van Sint-Truiden en de streek tussen Aarschot en Lier kenmerken zich bijvoorbeeld door een oudere bevolking. Gemeenten in de Noorderkempen en Noord-Limburg tellen dan weer de meeste inwoners jonger dan 25 jaar.

Zaventem voert nog steeds de rangschikking aan van gemeenten met de hoogste werkgelegenheidsgraad (de lokale werkgelegenheid ten opzichte van de actieve bevolking). In Zaventem is het aantal arbeidsplaatsen 2,7 maal zo groot als de beroepsbevolking. Voor het Sabena-debacle lag de werkgelegenheidsgraad nog hoger.

Behalve de cd-rom biedt de VDAB ook gedetailleerde gemeentelijke cahiers aan. Beide kosten 25 euro.

---

### **Verschuieren tijdelijk aan hoofd VDAB**

**De Tijd 04.09.2004**

De Vlaamse regering keurde gisteren de tijdelijke benoeming van Edouard Verschuieren aan het hoofd van de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) goed. Verschuieren volgt Yvan Bostyn op, die met pensioen is. Verschuieren was al adjunct-administrateur-generaal van de VDAB, belast met de functionele ondersteuning.

---

### **Zeven goede voorbeelden van E-government : Thuis een baan zoeken**

**De Standaard 04.12.2004**

De klassieker van het e-government is de uitstekende service die de VDAB al jaren (en almaar meer) biedt aan werkzoekenden en bedrijven. Zowat alles kunnen die elektronisch afhandelen: werk zoeken, solliciteren, werk aanbieden, inschrijven voor opleidingen, enzovoort.





# Bijlagen





## Bijlage 1: Adressenlijst UDAB

0800 30 700 (van 8 tot 20 uur)

Internet: [www.vdab.be](http://www.vdab.be)

e-mail: [vdab@vdab.be](mailto:vdab@vdab.be)

### Centrale Diensten

Keizerslaan 11	1000 Brussel	tel. 02 506 15 11	fax 02 506 15 90
----------------	--------------	-------------------	------------------

### Regionale Diensten

Hopmarkt 11	9300 Aalst	tel. 053 76 71 71	fax 053 76 71 99
Somersstraat 22	2018 Antwerpen	tel. 03 202 17 11	fax 03 202 17 00
Spanjaardstraat 17	8000 Brugge	tel. 050 44 04 11	fax 050 34 42 39
Kongostraat 7	9000 Gent	tel. 09 265 47 11	fax 09 233 21 70
Thonissenlaan 47b	3500 Hasselt	tel. 011 26 06 00	fax 011 26 06 66
Rijselsestraat 57	8500 Kortrijk	tel. 056 24 74 00	fax 056 24 74 44
Sint-Maartenstraat 5	3000 Leuven	tel. 016 29 86 00	fax 016 22 91 97
H. Consciencestraat 5-7	2800 Mechelen	tel. 015 28 15 20	fax 015 28 15 99
Perronstraat 10	8400 Oostende	tel. 059 55 65 11	fax 059 70 18 59
Stationsstraat 17	9100 Sint-Niklaas	tel. 03 760 16 50	fax 03 765 94 21
Stationslaan 12	3700 Tongeren	tel. 012 23 05 03	fax 012 23 40 62
Spoorwegstraat 7	2300 Turnhout	tel. 014 44 51 10	fax 014 44 51 00
Witherenstraat 19	1800 Vilvoorde	tel. 02 255 92 00	fax 02 255 92 99

Regionale Dienst voor Beroepsopleiding Brussel Wetstraat 95	1040 Brussel	tel. 02 235 18 11	fax 02 235 18 00
--	--------------	-------------------	------------------

### Andere diensten

#### Ombudsdienst

Brusselsesteenweg 288	2800 Mechelen	tel. 015 44 06 98	fax 015 41 49 03
-----------------------	---------------	-------------------	------------------

#### EURES-kantoren

Somersstraat 22	2018 Antwerpen	tel. 03 202 18 27	fax 03 202 18 76
Kongostraat 7	9000 Gent	tel. 09 265 47 31	fax 09 233 04 16
Rijselsestraat 57	8500 Kortrijk	tel. 056 24 74 00	fax 056 24 74 16
Stationslaan 12	3700 Tongeren	tel. 012 39 09 00	fax 012 26 31 87

Leuvensesteenweg 72	3290 Diest	tel. 013 32 23 36	fax 013 32 27 91
---------------------	------------	-------------------	------------------





## Bijlage 2: Tabellen Training & Opleiding

### Aantal beëindigde opleidingen in 2004

Module	Werknemers	Werkzoekenden	Totaal
module 2: Oriënterende opleiding	70	10.691	10.761
module 3: Sollicitatietraining en -begeleiding	733	12.262	12.995
module 4: Beroepsspecifieke opleiding	38.310	51.432	89.742
module 5: Persoonsgerichte vorming	11.229	9.034	20.263
module 6: Opleiding en begeleiding op de werkvloer	-	88	88
<b>Totaal</b>	<b>50.342</b>	<b>83.507</b>	<b>133.849</b>

### Aantal opleidingen per module in 2004

Tijdstip	Wz/Wn	Module 2	Module 3	Module 4	Module 5	Module 6	Totaal
<b>Eigen beheer</b>							
Zaterdag	Wn	-	-	1.137	502	-	1.639
Weekdag	Wn	70	733	33.568	10.510	-	44.881
	Wz	8.917	10.160	38.664	5.664	-	63.405
<b>Weekdag totaal</b>		<b>8.987</b>	<b>10.893</b>	<b>72.232</b>	<b>16.174</b>	<b>-</b>	<b>108.286</b>
<b>Eigen beheer totaal</b>		<b>8.987</b>	<b>10.893</b>	<b>73.369</b>	<b>16.676</b>	<b>-</b>	<b>109.925</b>
<b>Ism derden</b>							
Zaterdag	Wn	-	-	508	-	-	508
Weekdag	Wn	-	-	3.097	217	-	3.314
	Wz	1.774	2.102	12.768	3.370	88	20.102
<b>Weekdag totaal</b>		<b>1.774</b>	<b>2.102</b>	<b>15.865</b>	<b>3.587</b>	<b>88</b>	<b>23.416</b>
<b>Ism derden totaal</b>		<b>1.774</b>	<b>2.102</b>	<b>16.373</b>	<b>3.587</b>	<b>88</b>	<b>23.924</b>
<b>Totaal</b>		<b>10.761</b>	<b>12.995</b>	<b>89.742</b>	<b>20.263</b>	<b>88</b>	<b>133.849</b>



Aantal opleidingsuren per module in 2004

Tijdstip	Wz/Wn	Module 2	Module 3	Module 4	Module 5	Module 6	Totaal
<b>Eigen beheer</b>							
Zaterdag	Wn	-	-	39.136	6.270	-	45.406
Weekdag	Wn	784	12.919	871.309	52.984	448	938.443
	Wz	195.638	402.941	5.837.370	561.906	669.941	7.667.795
Weekdag totaal		196.422	415.860	6.708.679	614.889	670.389	8.606.238
<b>Eigen beheer totaal</b>		<b>196.422</b>	<b>415.860</b>	<b>6.747.815</b>	<b>621.159</b>	<b>670.389</b>	<b>8.651.644</b>
<b>Ism derden</b>							
Zaterdag	Wn	-	-	18.216	-	-	18.216
Weekdag	Wn	-	-	85.402	11.350	120	96.872
	Wz	121.032	72.154	3.962.563	363.331	1.189.507	5.708.588
Weekdag totaal		121.032	72.154	4.047.965	374.681	1.189.627	5.805.459
<b>Ism derden totaal</b>		<b>121.032</b>	<b>72.154</b>	<b>4.066.181</b>	<b>374.681</b>	<b>1.189.627</b>	<b>5.823.675</b>
<b>Totaal</b>		<b>317.454</b>	<b>488.013</b>	<b>10.813.996</b>	<b>995.840</b>	<b>1.860.016</b>	<b>14.475.319</b>





Beëindigde opleidingen per sector in 2004

Subsector	Werknemers	Werkgevers	Werkzoekenden	Totaal
Algemene vorming	-	677	3.413	4.090
Andere sectoren	1	197	739	937
Bewaking	3	-	467	470
Bouw	74	9.413	3.060	12.547
Confectie - Vormgeving	1	157	499	657
Diamant	-	-	56	56
Elektriciteit	8	701	242	951
Grafische technieken	417	742	1.433	2.592
Haven - Maritieme - Expeditie	-	-	1.500	1.500
Horeca	-	478	816	1.294
Hout	-	476	248	724
Industriële automatisering	59	2.060	1.450	3.569
Logistiek	108	4.337	1.385	5.830
Metaal	5	2.991	3.032	6.028
Migranten	7	10.476	6.683	17.166
Milieu	-	165	65	230
Primaire sector	-	155	182	337
Schoonmaak	-	2.454	960	3.414
Social profit	35	2	6.120	6.157
Sollicitatietraining	325	408	11.750	12.483
Tertiaire sector	1.607	10.176	27.789	39.572
Textiel	1	159	143	303
Trajectwerking	-	60	8.786	8.846
Verkoop	-	1	478	479
Vervoer	38	1.327	1.979	3.344
Voeding	-	41	232	273
<b>Totaal</b>	<b>2.689</b>	<b>47.653</b>	<b>83.507</b>	<b>133.849</b>

Aantal opleidingsuren per sector in 2004

Subsector	Werknemers	Werkgevers	Werkzoekenden	Totaal
Algemene vorming	-	9.073	157.791	166.864
Andere sectoren	15	5.272	245.344	250.631
Bewaking	192	-	33.663	33.855
Bouw	3.556	289.656	1.178.658	1.471.870
Confectie - Vormgeving	442	4.744	136.680	141.865
Diamant	-	-	21.340	21.340
Elektriciteit	256	9.060	97.857	107.173
Grafische technieken	10.335	22.461	185.336	218.132
Haven - Maritieme - Expeditie	-	-	110.868	110.868
Horeca	-	5.732	309.002	314.734
Hout	-	11.716	119.868	131.584
Industriële automatisering	3.452	87.587	395.966	487.005
Logistiek	2.680	90.704	243.035	336.419
Metaal	440	115.020	744.932	860.392
Migranten	411	59.773	838.676	898.860
Milieu	-	5.588	26.773	32.361
Primaire sector	-	1.920	63.822	65.742
Schoonmaak	-	28.034	191.112	219.146
Social profit	1.217	465	3.461.156	3.462.838
Sollicitatietraining	9.780	3.139	462.557	475.476
Tertiaire sector	64.697	220.125	3.710.016	3.994.837
Textiel	44	5.748	29.500	35.292
Trajectwerking	-	720	184.011	184.731
Verkoop	-	408	99.638	100.046
Vervoer	1.092	22.640	278.107	301.839
Voeding	-	744	50.677	51.421
<b>Totaal</b>	<b>98.609</b>	<b>1.000.328</b>	<b>13.376.382</b>	<b>14.475.319</b>





## Bijlage 3: Publicaties UDAB

### Maandverslag Arbeidsmarkt Vlaanderen

Becommentarieerde basisstatistieken over werkzoekenden en werkaanbiedingen.

Beschikbaar: doorlopend vanaf 1992  
Prijs: los € 5 / jaarabbonnement € 40

### Maandverslag Arbeidsmarkt 'Regio'

Dezelfde inhoud als het maandverslag Arbeidsmarkt Vlaanderen, maar dan regionaal uitgewerkt.

Beschikbaar: doorlopend vanaf 1990  
Prijs: los € 5 / jaarabbonnement € 40

### Studie Werkzoekende Schoolverlaters in Vlaanderen

Jaarlijkse studie waarin de instroom op de arbeidsmarkt van pas afgestudeerden gedurende een jaar wordt opgevolgd om zo o.a. zicht te krijgen op de tewerkstellingskansen die de verschillende studierichtingen bieden. Wordt zowel als interactieve cd-rom als in boekvorm gepubliceerd.

Beschikbaar: vanaf schooljaar juni 1994 – mei 1995  
Prijs: € 15 (studie + cd-rom)

### Analyse Vacatures

Jaarlijkse analyse van de vacatures geregistreerd door de VDAB.

**Knelpuntberoepen:** overzicht en analyse van de moeilijk invulbare vacatures.

cd-rom: alle gegevens handig met elkaar geïntegreerd en bevroegbaar gemaakt op een interactieve cd-rom.

Beschikbaar: vanaf 1993  
Prijs: € 20 (rapport + cd-rom)

### Wegwijs op de Vlaamse Arbeidsmarkt: cd-rom

Een schat aan interessante arbeidsmarktgegevens op lokaal en regionaal niveau op één handige cd-rom.

Beschikbaar: vanaf 2000  
Prijs: € 25

### Gemeentelijke Cahier

De gemeentelijke cahiers zijn gedrukte rapporten afgeleid van de cd-rom en focussen volledig op één gemeente.

Prijs: € 25 voor het 1ste exemplaar  
€ 7,5 voor de volgende van dezelfde gemeente

### ArbeidsmarktTopics

Deze belichten enkele malen per jaar een interessant en actueel aspect van de arbeidsmarkt.

Beschikbaar: vanaf 1992  
Prijs: € 3 voor gedrukte versie of gratis downloaden (pdf) van [www.vdab.be](http://www.vdab.be)

### VDAB-Jaarverslag

Beschikbaar: 1990 tot 2004 – gratis

### MagEzine

Maandelijks elektronische nieuwsbrief met arbeidsmarktnieuws, tips en advies.

Abonneren kan gratis via de VDAB-website.

Meer informatie over de arbeidsmarkt is te vinden op de VDAB-website onder :  
"Trends en cijfers" – [www.vdab.be/trends](http://www.vdab.be/trends)

Al deze publicaties kunnen als volgt worden besteld:

- telefonisch op het nummer 02 506 15 79
- per fax op het nummer 02 506 15 61
- schriftelijk bij:  
VDAB, Media- en Bibliotheekbeheer,  
Keizerslaan 11, 1000 Brussel
- via e-mail op volgend adres: [bibliotheek@vdab.be](mailto:bibliotheek@vdab.be)
- via website: [www.vdab.be/trends](http://www.vdab.be/trends)

## Bijlage 4: Lijst van de afkortingen

ABVV	: Algemeen Belgisch Vakverbond
ACLVB	: Algemene Centrale van Liberale Vakverbonden in België
ACV	: Algemeen Christelijk Vakverbond van België
AMI	: Arbeidsmarktinformatiesysteem
ANPCB	: Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden
ATB	: Arbeidstrajectbegeleiding
BBV	: Betrokkenheid bij de Beleidsvorming
BOA	: Beheer OpleidingsAanbod
BSC	: Balanced Score Card
BSO	: Beroepssecundair Onderwijs
CERTO	: Certificering Training en Opleiding
CIM	: Centrum voor Informatie over de Media
COBRA	: Competentie- en Beroepsrepertorium van de Arbeidsmarkt
COMMA	: Competentiemeting Automobielsector
DAC	: Derde Arbeidscircuit
DESTIF	: Development of Safety Training Modules and Innovation in the Fisheries Sector
DIVA	: Dienst voor Informatie Vorming en Afstemming
EER	: Europese Economische Ruimte
EFQM	: European Foundation for Quality Management
ESF	: Europees Sociaal Fonds
EU	: Europese Unie
EURES	: European Employment Services
EVC	: Evaluatie van Verworven Competenties
FEBELTEX	: Federatie van de Belgische Textielnijverheid
FEDERGON	: Federatie van partners voor werk
FEVIA	: Federatie Voedingsindustrie
FOREM	: Office wallon de la Formation Professionnelle et de l'Emploi
GESCO	: Gesubsidieerde Contractuelen
HIVA	: Hoger Instituut voor de Arbeid
HOBV	: Hoger Onderwijs buiten de Universiteit
HR	: Human Resources
IALS	: International Adult Literacy Survey
IAO	: Internationale Arbeidsorganisatie
IBO	: Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming
IBO	: Initiatief Buitenschoolse Opvang
ICT	: Informatie- en Communicatietechnologie
IPV	: Initiatieven voor Professionele Vorming van de Voedingsnijverheid vzw
K2b	: Kwaliteitscertificaat
KISS	: Kandidaten Informatie- en Selectiesysteem
KMO	: Kleine en Middelgrote Ondernemingen
KUL	: Katholieke Universiteit Leuven
NEC	: Normaal Economisch Circuit





NT2	: Nederlands als Tweede Taal
NWWZ	: Niet-werkende Werkzoekenden
OC	: Oriëntatiecentrum
OCMW	: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
ODL	: Open and Distance Learning
PGV	: Persoonsgerichte Vorming
PST	: Professionele Schoonmaaktechnieken
PWA	: Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap
RDBB	: Regionale Dienst voor Beroepsopleiding Brussel
SAIDA	: Succesvol Anderstaligen Integreren via Duurzame Arbeid
SOCIUS	: Steunpunt voor Sociaal-Cultureel Volwassenenwerk
T&O	: Training & Opleiding
UNIZO	: Unie van Zelfstandige Ondernemers
UVW	: Uitkeringsgerechtigde Volledig Werkloze
VCA	: Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers
VDAB	: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VEV	: Vlaams Economisch Verbond
VIVES	: Vlaamse Innovatoren Versterken door Efficiënte Samenwerking
VIZO	: Vlaams Instituut voor Zelfstandig Ondernemen
VOCB	: Vlaams Ondersteuningscentrum voor de Basiseducatie
VRT	: Vlaamse Radio en Televisie
VUM	: Vlaamse Uitgeversmaatschappij
WEP	: Werkervaringsplan
WG	: Werkgever
WIS	: Werkinformatiesysteem
WN	: Werknemer
WZ	: Werkzoekende



